

"RECLAMOS PRESENTADOS AL SERPAR LIMA"

<https://www.serpar.gob.pe/libro-de-reclamaciones/>

CUARTO TRIMESTRE AÑO 2025

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
1	OCTUBRE	03/10/2025	LDRF	43ecwkl4g	-	NAHIR ANDREINA JIMENEZ OSALL	El parque no cuenta con un aviso que indique que está prohibido el ingreso de mascotas. Y el día de hoy asisti con mis hijos por un paseo escolar llevando con nosotros a nuestra mascota(una perrita de 3 y medio meses). Según me indican el personal de seguridad que la entrada con mascotas es solo los jueves que hay una normativa q tienen hace años, alo que respondo al joven: "que no creo sea correcto porque en años anterior, incluso este mismo año asisti fin de semana y pode ver q las personas ingresaban sin ningún inconveniente y que de ser así ellos están en la obligación de tener a la vista un anuncio que indicará la información." este joven me indica que "en las redes está la información"; yo no sigo su página , tampoco soy residente del distrito de comas y por lo tanto no estoy enterada de dicha información, y no me parece correcto que uno tenga q enterarse al momento de ingreso. El joven tuvo la iniciativa de llamar a su supervisor y al plantear el inconveniente, fue rotunda su respuesta " 'no' que solo se entra los jueves", le indique que le plantee la situación claramente con mis argumentos y aún así se negó, lo más molesto de la situación se da, cuando ingresa un perro adulto de la calle, y ver q ellos no hicieron nada por prohibir el ingreso, mientras a mi perrita le negaban la entrada, en presencia de mis hijos y el resto del grupo como testigo. Otro molestia fue el hecho de q solicito el libro de reclamaciones y en un inicio me indican que no lo tienen en físico q haga mi reclamo por la web, pedí hablar con el supervisor y solo me indicaron que debía dirigir hacia una oficina q tienen en sus instalaciones y no conozco por lo grande que es el parque. La situación cambia cuando les acoto que son servidores públicos ya que tengo entendido que es un parque administrado por la municipalidad y están en su labor de facilitarme la información y dirigirme al lugar correspondiente. Solo así me llevaron a la oficina pude solicitar el libro de reclamacion en físico y presentar mi molestia directamente al "administrador", quien se negó a hacer una excepción aún sabiendo que en el parque habian perros de la calle y que estaban faltando a su responsabilidad de tener un aviso a la vista del público. En última instancia opte por grabar y poder tener evidencia del reclamo que estoy presentado y este señor hizo el intento de quitarme el TLF, alegando que no podía grabarlo porq es un " tema personal". Debido a toda esta incomodidad y el mismo hecho de que una de mis hijas tenia bastante tiempo esperando afuera con mi perrita, decidí retirarme con mis hijos privando los de pasar el día en su paseo escolar. Antes de realizar el reclamo por este medio, realice una llamada al Indecopi y llene el	Correo	18/09/2025	Estimado(a) Sr(a). NAHIR ANDREINA JIMENEZ OSALL: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que no había un letrero en la puerta de ingreso al Parque Zonal Sinchi Roca que permitiera a los visitantes tomar conocimiento que los canes solo pueden ingresar los "Jueves de patitas", no permitiéndose el ingreso de mascotas en otras fechas. En cuanto al perro que usted señala que ingresó al parque, debemos mencionar que se trata de un perro callejero que eventualmente ingresa al parque. Asimismo, le ofrecemos una disculpa respecto a lo manifestado en relación al libro de reclamaciones, debido a que el mismo se encuentra en una plataforma digital contando cada entidad con un medio de respaldo físico, para facilitar a los usuarios en caso de suspensión temporal de la plataforma digital, lo que es evidente que el personal no le supo explicar, no obstante lo cual, se le facilitó a usted el libro de reclamaciones en formato físico, prueba de ello es que usted pudo efectuar el presente reclamo. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Zonal Sinchi Roca ha dispuesto que se coloque un letrero en la puerta de entrada informando al público que solo el día jueves de cada semana está permitido el ingreso de visitantes con sus mascotas y que se capacite al personal para que pueda brindar la información referente al Libro de Reclamaciones de manera adecuada además de reforzar las habilidades de comunicación y atención al público.
2	OCTUBRE	06/10/2025	LDRF	0z2ckg447	-	ROSA ERIKA FARFAN QUISPE	Una sola caja de pago para ingresar al parque zonal Lloque Yupanqui. En todo el parque 1 solo lugar para pagar, largas colas y se demoran mucho en realizar el pago.	Celular	13/10/2025	Estimado(a) Sr(a). ROSA ERIKA FARFAN QUISPE: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por cargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. Sin más que decir, me despido.

3	OCTUBRE	07/10/2025	LDRV	43ecwqpww	-	DANIELA FERNANDA CORONACION SEDANO	Durante mi participación en el evento Horrorland Dark Xperience , organizado por el Team Santiago , sufrí un incidente a causa del tumulto de personas , ya que parte del show consistía en perseguir al público , lo que provocó mi caída al suelo . Como consecuencia, presenté contusiones en la rodilla que me impidieron caminar de manera inmediata. Sin embargo, no acudí a ningún paramédico ni personal de primeros auxilios cuando solicite atención. Incluso los propios trabajadores manifestaron desconocer la ausencia de un paramédico en el evento. Posteriormente, informé que la enfermera se había retirado por una emergencia externa y no contaba con reemplazo , pese a que el evento continuó desarrollándose con normalidad y seguían ingresando asistentes , entre ellos menores de edad . Esta situación representa un riesgo grave para la integridad física y la seguridad de los participantes , ya que podrían haberse presentado emergencias más graves como desmayos, pérdidas de conciencia, contusiones severas o hemorragias . Cabe resaltar que fueron los propios trabajadores quienes, ante la falta de médico personal, nos facilitaron un botiquín de primeros auxiliares para limpiar las heridas. Asimismo, al solicitar el Libro de Reclamaciones , el personal inicialmente indicó que no contaban con uno porque “eran una empresa extranjera israelí ”. Solo cuando mencioné la posibilidad de presentar una denuncia ante el Indecopi , reconocieron que sí disponían de un libro virtual , pero aclararon que no pertenecía a la empresa organizadora , sino a Serpar , señalando que debía presentar el reclamo ante dicha entidad o que compatían un libro de reclamaciones con la municipalidad . Además, argumentaron que la responsabilidad de contar con un paramédico correspondiente a Serpar , lo que evidencia una falta de claridad en las obligaciones y en la gestión del evento . Finalmente, nos devolvieron el monto de 60 soles correspondiente a las entradas , sin que ello compensara adecuadamente la falta de medidas de seguridad y atención médica durante el incidente. Solicito que se tomen las medidas necesarias para: Garantizar la presencia permanente de personal paramédico o de primeros auxiliares durante la totalidad del evento, a fin de salvar la salud y seguridad de los asistentes. Asegurar el acceso inmediato y sin restricciones al Libro de Reclamaciones físicas , conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM , que regula la obligación de todos los proveedores de bienes y servicios de contar con dicho libro y permitir su uso sin obstáculos. Supervisar las condiciones de seguridad y protocolos de atención médica de los organizadores y del espacio donde se desarrolla el evento, para prevenir incidentes similares en el futuro.	Correo electrónico	20/11/2025	Estimado(a) Sr(a). DANIELA FERNANDA CORONACION SEDANO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y hacerle conocer nuestra preocupación por los hechos que comenta en su reclamo, puesto que la principal preocupación de SERPAR LIMA es la seguridad de todos nuestros visitantes en especial usted. Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva señala que fue atendida por el personal de seguridad del evento, capacitado en primeros auxilios, protocolos de evacuación y atención ante emergencias, le brindó atención: • Le trasladó a una banca cercana para estabilizarla y evaluar su estado. • Le facilitó un botiquín para la limpieza de la lesión. • Minutos después, le llevó una silla de ruedas para facilitar su movilización segura. • La acompañó en silla de ruedas hasta la Puerta 10, donde se encuentra la salida del parque.
4	OCTUBRE	07/10/2025	LDRV	pp4cd43q5	-	MARIA TERESA MARTEL AYALA	Ingresa al parque de las aguas para celebrar el cumpleaños de mi hija el objetivo era ingresar por el túnel para ir al parque del frente, sin embargo no se me informó en la cochera donde compramos las entradas que había un evento por Halloween y que si queríamos cruzar deberíamos pagar 20 soles más por cada uno, llevándonos la sorpresa al querer ir al túnel y recién nos indican que debemos comprar entradas para pasar por ahí, mis niñas son pequeñas para ese evento, me mandaron a la puerta donde entre y la srta. solo dice que decía en la página le digo yo no compre en la página si me indicabas que era así no ingresábamos hemos pagado 40 soles 20 entradas y 20 estacionamiento y no vamos a tener el servicio completo. Péximo servicio y falta de comunicación cuando uno ingresa, estoy muy insatisfecha, malograron la celebración por el cumpleaños de mi hija. Indicándome que no hay solución ni reembolso por la falta de comunicación. 07.10.2025 ingrese 7.40pm estoy desde las 8.10pm al solicitarle su nombre me indica que no me presto atención y le vuelva a explicar, le pido se acerca su supervisora y me dice que no, solo la llamo quien me indica que entre al libro de reclamaciones. Mi nombre es María Teresa Martel Ayala DNI 41100885 cel 935 161 054 srta cajera Winnie Danae Villaorduña Wilson	Copia in sede	20/11/2025	Estimado(a) Sr(a). MARIA TERESA MARTEL AYALA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Parque de la Reserva ha dispuesto la reprogramación de su visita para el día 08 de diciembre o el día 13 de diciembre del presente, para lo cual podrá comunicarse al celular 991 036 692. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios

5	OCTUBRE	08/10/2025	LDRV	lrmcqnoj0	-	MANUEL ARMANDO VARGAS ARANA	BUENAS NOCHES, ESCRIBO POR ESTE MEDIO YA QUE MANDE CORREO Y NO TENGO RESPUESTA, ALQUILE EL DIA 30 DE SETIEMBRE EN EL PARQUE DE LOS ANILLOS, 2 HORAS EN LA CANCHA SINTETICA DE FUTBOL DE 4 A 6 PM Y DE VOLEY DE 4 A 5PM. PEDI POR CORREO QUE SE HAGA CAMBIO DE FECHA POR MEDIO DEL CORREO EL DIA 02 Y 03 DE OCTUBRE Y NO TENGO RESPUESTA, NO DESEO LA DEVOLUCION, SOLO EL CAMBIO PARA EL DIA SABADO 11 DE OCTUBRE DE 11 A 1 PM Y LA CANCHA DE VOLEY DE 11 AM. NESECITO LA SOLUCION DE MI CASO, ES CUMPLEAÑOS DE MI MENOR HIJO Y DESEA JUGAR. TODA LA VIDA ALQUILAMOS AHI Y ES LA PRIMERA VEZ QUE PASO POR ESTA SITUACION, ESPERO ME PUEDAN AYUDAR LO MAS ANTES POSIBLE A MI CORREO mva160812@gmail.com O A MI NUMERO CELULAR 902611577 . TENGO QUE PAGAR LA DIFERENCIA ESPERO ME RESPONDAN Y HACER EL DEPOSITO RESTANTE ATTE. MANUEL VARGAS ARANA	Correo electrónico	19/11/2025	Estimado(a) Sr(a). MANUEL ARMANDO VARGAS ARANA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que hubo una demora en la atención de su correo electrónico debido a que el cambio solicitado no podía efectuarse a través del sistema porque había una diferencia de precios en el alquiler de la canchas, por lo que debía realizarse el cambio ante la Administración del Parque Metropolitano Los Anillos, lo que usted llegó a hacer. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos solicitado al área de atención al usuario que en lo sucesivo los correos sobre temas que correspondan al Parque Zonal Los Anillos, se remitan oportunamente. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
6	OCTUBRE	09/10/2025	LDRV	q3lcw99lm	-	LILIANA DEYSSI DELGADO ALARCON	Mal trato de la cajera con respecto a la pedida de DNI que son menores de edad, visualizando que una de mis hijas tiene discapacidad. De la misma manera, me entregó mal mis boletos de entrada.	Celular	20/11/2025	Estimado(a) Sr(a). LILIANA DEYSSI DELGADO ALARCON: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que el personal que la atendió manifiesta que solo cumplió con su función, pero que le ofrece las disculpas del caso si considera que no la atendió de forma adecuada, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios informándole que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui ha dispuesto reforzar en el personal las habilidades de comunicación y atención al público mediante: Técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado; garantizando que no se repetirán este tipo de situaciones que perjudican la imagen del parque. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios

7	OCTUBRE	09/10/2025	LDRV	lrmcqnn9w	-	ROCIO DEL CARMEN DAVAN COTRINA	Reclamo debido a que hoy 8 Oct. ingresé con mi vehículo camioneta ford. alrededor de las 9:35 am y al retirarme a las 5:20 pm noto que mi vehículo fue impactado, rayado la parte lateral derecha , puertas y llantas, solicito al establecimiento: - Un registro del vehículo que fue estacionado al lado, ya que es necesario para enviar a mi seguro. - Una compensación por la irresponsabilidad ya que pago por un servicio al establecimiento y el vehículo esta dañado, además de no contar con cámaras que faciliten la gestión e insinuar.	Celular	21/11/2025	Estimado(a) Sr(a). ROCIO DEL CARMEN DAVAN COTRINA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que la Administración del Parque Lloque Yupanqui informa que al tomar conocimiento de su solicitud se acercaron inmediatamente observando que su vehículo no presentaba ninguna rayadura, sino que por el contrario se encontraba manchado con pintura, desconociendo como es que pudo haberse manchado con pintura, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
8	OCTUBRE	09/10/2025	LDRV	krqcl44o2		GUILLERMO ANTONY QUILLAY CRIOLLO	Problemas con las losas alquiladas, reflectores dañados, mayas rotas, baños descuidados	Correo electrónico	14/10/2025	Estimado(a) Sr(a). GUILLERMO ANTONY QUILLAY CRIOLLO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. Sin más que decir, me despido.

9	OCTUBRE	09/10/2025	LDRV	pp4cd44g5	Claudia Anco Uscamaita	El lunes 29 de setiembre visité el Parque Amancaes en vehículo, junto a mis menores hijos, en el horario de la mañana, ya que ellos tenían olimpiadas deportivas del colegio. Al aproximarme por la avenida que conduce al ingreso del parque, observé varios vehículos estacionados en los exteriores, por lo que asumí que el parqueo autorizado se encontraba fuera del recinto. Esta suposición se reforzó al verificar que un señor que se identificó como Juan, quien vestía un chaleco azul con la inscripción de Seguridad Interna en la parte posterior, se ofrecía a cuidar los vehículos, situación que me dio a entender formaba parte del personal del parque; sin embargo, luego de consultar en la caja, se me indicó que podía ingresar mi vehículo al estacionamiento interno, situación que generó confusión, ya que inicialmente no se me brindó información clara al respecto, el cual no consulté más, por el hecho de que estaba con mis niños y apresurada por la actividad escolar. El día miércoles 8 de octubre, visité por segunda vez al parque, en esta oportunidad con un grupo de amigos, y sin vehículo particular, ya que solo asistí a jugar vóley en el horario de la noche. Para mi sorpresa, ese día tomé conocimiento que el parque únicamente cuenta con estacionamiento interno, y que el estacionamiento externo no forma parte de los servicios del parque. Sin embargo, mi sorpresa fue aún mayor al ver que el mismo señor que vi cobraba por la supuesta seguridad del parqueo externo se encontraba dentro del parque, uniformado esta vez como personal de seguridad, lo que me lleva a pensar que mantiene algún tipo de vínculo laboral con el parque. El día de mi primera visita, dicha persona no me informó que existía un estacionamiento interno, yo por mi cuenta tuve que ir a preguntar hasta la caja de pago. Este señor que estaba en la parte externa, no me dio opción a elegir, simplemente ofreció el servicio por cuidar el vehículo en la vía pública, lo cual considero una falta de respeto, transparencia e información hacia los usuarios. Esta situación, además, genera desconfianza y representa un riesgo para la seguridad de los bienes de los visitantes. Por ello, solicito se brinde una aclaración inmediata respecto a lo ocurrido, precisando por qué motivo un aparente personal del parque no informa adecuadamente sobre la existencia de un estacionamiento interno en el parque y cuál es la verdadera vinculación del señor en cuestión con el parque. Asimismo, considero deberían adoptarse ciertas medidas de control y más estrictas, a fin de evitar que se repitan este tipo de hechos que pueden inducir a error y poner en riesgo la confianza del público, como fue en mi caso.	Correo	28/10/2025	Estimado(a) Sr(a). Claudia Anco Uscamaita : Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Club Metropolitano Flor de Amancaes, por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que se coordino con la Gerencia de Parques y manifestan lo siguiente: "la Administración del Club Metropolitano Flor de Amancaes entiende y lamenta la incomodidad ocasionada, y rechaza cualquier servicio o cobro informal que se realice en la vía pública, más aún si se asocia indebidamente con el personal del parque, afectando la imagen institucional y la confianza de los visitantes" Mencionarle, además que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Club Metropolitano Flor de Amancaes informa que debido a que la vía pública no se encuentra bajo su administración, no tiene control directo sobre las actividades que allí se desarrollan, pero ha solicitado que se realicen las investigaciones correspondientes puesto que si bien el trabajador del parque se encontraba gozando de su periodo vacacional, por lo que no estaba cumpliendo funciones dentro de su jornada laboral; omitió brindar información clara y veraz sobre la existencia del estacionamiento interno, generando confusión y malestar en la usuaria. Agradeciendo, por su atencion me despido.
10	OCTUBRE	10/10/2025	LDRV	2qocjpd56	CAROLINA VASQUEZ HIJAR	Encontramos popó de perro grande, avisé al personal de jardinería que estaba cerca y solo dijeron que es porque los jueves entran perros, y me dijeron que no pueden hacer nada. Y me pidieron que vaya a administración a reclamar. Les dije que no podía dejar a mi hija sola en los juegos. No hicieron nada. Luego fui a administración y la puerta cerrada con cadena y candado. Entonces? Como funciona esto. Tengo fotos y videos del suceso que estoy adjuntando. Si no pueden controlar a los usuarios que llevan perros y que limpien, entonces no permitan que entren los perros. Eliminen esa opción o pongan multas y sanciones mas fuertes y suban la tarifa a las personas que entren con perros. Pero nosotros que venimos con niños no podemos perjudicarnos de la irresponsabilidad de otros padres.	Correo electrónico	20/11/2025	Estimado(a) Sr(a). CAROLINA VASQUEZ HIJAR: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas a usted y su menor hija al encontrar excretas de perro en la zona infantil por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huascar informa que si bien el personal realiza la limpieza y mantenimiento diario del parque y que el mismo cuenta con señalética visible que recuerda a los visitantes la obligación de recoger los desechos de sus mascotas, algunos usuarios no muestran el debido compromiso y educación, generando situaciones como la que usted ha reportado. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se ha dispuesto adoptar las medidas correctivas siguientes: Refuerzo de la sensibilización a los usuarios que ingresan con mascotas, promoviendo el cuidado de las áreas comunes y el cumplimiento de las normas establecidas.

11	OCTUBRE	10/10/2025	LDRV	97kcmq02	ELIZABETH MARLENE CRUZ MENDOCILLA	EMPEZAR DICHIENDO QUEL PROBLEMA OCURRIO EN EN LA ENTRADA DE LAS INSTALACIONES. EL PARQUE ALQUILA SUS INSTALACIONES A DISTINTAS ACADEMIAS DEPORTIVAS INCENTIVANDO EL DEPORTE Y SANO ESPACIMIENTO DE NIÑOS Y JOVENES; ENTRE LOS ESTUDIANTES TENEMOS CATEGORIAS DE ALUMNOS QUE SON MENOR DE EDAD EN RANGO DE 05 A 17 AÑOS; COMO USTEDES SABEN Y CONOCEN LA REALIDAD DE NUESTRO PAIS LA INSEGURIDAD ES UNO DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS. ENTONCES LOS NIÑOS-JOVENES TIENEN QUE INGRESAR A SUS CLASES Y LOS PADRES ALGUNOS INGRESAN JUNTO CON ELLOS O PASAN A RECOGERLO COMO ES MI CASO. PERO AHORA EL SERPAR QUIERE COBRARNOS POR EL INGRESO DE LOS NIÑOS-JOVENES Y A LOS PADRES. POR LO QUE CONSIDERO INJUSTO ESTE COBRO DADO QUE EL ALUMNO YA PAGA UNA MENSUALIDAD Y LOS PADRES NO ENTRAMOS A JUGAR SINO A VIGILAR A NUESTROS HIJOS PARA LUEGO LLEVARLO A CASA. ES MAS EN LA ESPERA CONSUMIMOS EN LOS KIOSKOS Y PAGAMOS SI USAMOS EL BAÑO. SIENDO ESCUELAS DE DEPORTE QUE SE MANTIENEN CONSTANTEMENTE Y SOSTENIDAMENTE DEBE EXISTIR LA RAZONABILIDAD DE EXONERAR EL COBRO DE ENTRADA. NO ES EL ALQUILER DE UN MOMENTO O POR CIERTO TIEMPO. APELAMOS AL PRINCIPIO DEL DERECHO DE TODO NIÑO Y ADOLESCENTE HACER USO DE LAS AREAS VERDES Y PARTICIPAR DEL DEPORTE. QUIEN SUBSCRIBE ES MADRE DE FAMILIA POR LO QUE ADJUNTO MI DNI A RAZON DE IDENTIFICAR Y ESPERO UNA RESPUESTA POR PARTE DE USTEDES. PUDIENDOME CONTACTAR POR whatsapp 947298568. ADJUNTO TAMBIEN BOLETA DE PAGO EN FAVOR DE LA ACADEMIA CANTOLAO	Correo electronico	21/11/2025	Estimado(a) Sr(a). ELIZABETH MARLENE CRUZ MENDOCILLA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que los cobros se realizan de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) del Servicio de Parques de Lima – SERPAR, lo que es de conocimiento de los clubes por lo que pueden brindar dicha información a sus usuarios, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
12	OCTUBRE	10/10/2025	LDRV	mn3c5pwr3	JUAN PABLO SEGUNDO FALCON VASQUEZ	RECLAMO POR COBRO ABUSIVO Y DESPROPORCIONADO A INGRESO + PRACTICA DE DEPORTE JOVENES CONTEXTO Mi hijo de 14 años está matriculado en la academia de Futbol (CANTOLAO) la misma que arrienda las canchas del Complejo Lloque Yupanqui. Y por cada estudiante se ha venido brindando acceso al Parque Zonal sin cobro de entrada a cada NIÑO y PADRE acompañante, desde que lo matriculé, según nos explicaron al momento de matricular en la academia, por un "Convenio de Ingreso Libre" ACONTENCIMIENTO Desde el 01 Octubre SERPAR ha dado por finalizado este Convenio de Ingreso Libre, y pretende cobrar el ticket de entrada tanto al niño como al padre acompañante, no tomando en cuenta que el acceso al Parque Zonal es solo por 1 hora, y además con esta decisión incrementa los gastos de las familias y por ende afectando la canasta familiar. SOLICITUD Solicito que SERPAR deje sin efecto este cobro y que este Convenio se mantenga, y que además sea parte de sus servicios no solo por Convenio, principalmente porque ya hemos pagado una matrícula y asumir gastos interdiarios, nos afecta en nuestro bolsillo. Además de ello SERPAR no estaría promoviendo un acceso inequitativo a la práctica del deporte, esta actividad deportiva es sin lucro y lo unico que queremos es que nuestros hijos sigan haciendo su deporte, promuevan su crecimiento y a la vez poder acompañarlos. Adicionalmente a ello es importante indicar que SERPAR cobra S/ 1.00 sol por acceso a los servicios higiénicos, cosa que es injusto, y abusivo. En 2024, 2023 el acceso a los baños era gratuito. BASE DE RECLAMO 1. Ley 28036 Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, establece que la práctica del deporte en general constituye un derecho humano y como tal, es inherente a la dignidad de las personas. El Estado y la sociedad garantizan el acceso a su práctica 2. Proy Ley 2125 Ley de reforma constitucional que incorpora el derecho al deporte en la Constitución Política del Perú, dentro de este proyecto se establecen los fines del plan del estado , el 6. Promover la participación de los estudiantes en competencias deportivas que permitan la identificación del talento deportivo. Entre otras disposiciones se menciona que el Estado Peruano se obliga en primer orden la accesibilidad al deporte y que este no sea desproporcionada e inequitativa (pag 6) Esperando que SERPAR sede Los Olivos reconsidere la medida y que pueda conscientemente considerar que la práctica del deporte en los jóvenes es fundamental para nuestra sociedad, y que resulta ahora más que nunca, por a ola de inseguridad que sufre nuestro país, imperante acompañar a nuestros menores. Gracias por la atención a este reclamo y su recogimiento por ser de justicia. Atte. JUAN PABLO FALCON VASQUEZ DNI 98033663	Correo electronico	21/11/2025	Estimado(a) Sr(a). JUAN PABLO SEGUNDO FALCON VASQUEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que los cobros se realizan de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) del Servicio de Parques de Lima – SERPAR, lo que es de conocimiento de los clubes por lo que pueden brindar dicha información a sus usuarios, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

13	OCTUBRE	11/10/2025	LDRV	mn3c5plkk		FERNANDO SALAZAR ALDAZ	Se alquiló la cancha por 2 horas con el fin de celebrar el cumpleaños de mi menor hijo y quisimos ingresar una torta para solo cantar el Happy birthday y no nos permitieron el ingreso, indicando que la torta se quedaría en su oficina, la cual no estoy de acuerdo y que si quisiéramos ingresar deberíamos hacer un pago lo cual en ningún lado indican. Adicionalmente se alquiló la cancha el 30 de setiembre el cual nunca correspondí alguna respuesta. Espero tener pronta respuesta porque la verdad me siento mortificado y mi niño no podrá tener su torta, un mal servicio	Correo	21/11/2025	Estimado(a) Sr(a). FERNANDO SALAZAR ALDAZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, la Administración del Parque Metropolitano Los Anillos señala que el alquiler del campo deportivo es única y exclusivamente para la práctica del deporte por el cual efectuó el pago conforme a lo indicado en el sistema (fútbol o vóley en el caso del Parque Metropolitano de Los Anillos). La realización de eventos menores, de 5 a 20 personas, tiene su propio costo, está establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE código 20.2 y asciende a S/ 250.00, pago que puede efectuarse directamente en la caja del parque; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En cuanto al reclamo que hace referencia, el mismo fue interpuesto por otra persona y no por usted, sin embargo se le informa que dicho reclamo fue atendido. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
14	OCTUBRE	12/10/2025	LDRV	12vc9pmje		ALEXANDER RAUL CRUZ ADRIANZEN	Buenos días en el parque zonal se tiene que pagar la entrada es correcto pero si sales no hay reingreso, aún teniendo el ticket ,yo digo si tienes tu ticket de pago porque tendrías que pagar nuevamente ? es un abuso de parte de la administración del parque zonal , se aprovechan de tantos equipos de voley que realizan sus campeonatos	Correo	11/11/2025	Estimado(a) Sr(a). ALEXANDER RAUL CRUZ ADRIANZEN: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui indica que hay un comunicado en la puerta de ingreso del parque en el que se informa que no hay reingreso y, que solo en casos de emergencia se les brinda las facilidades; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
15	OCTUBRE	12/10/2025	LDRV	e1rc4nv6d		GRECIA MERCEDES CORDOVA PASTOR	Estoy realizando mi queja ya que este establecimiento está cobrando 1 sol por el servicio de baños, el cual de acuerdo a la política solo se debería cobrar 0.50 céntimos. Considerando que en realidad no debería tener costo ya que por algo se ha realizado un pago de 4 soles por el ingreso, el cuál debe de estar incluido el uso de los servicios higiénicos.	Correo	14/10/2025	Estimado(a) Sr(a). GRECIA MERCEDES CORDOVA PASTOR: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que los servicios higiénicos se encuentran concesionados y que el cobro se realiza de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

16	OCTUBRE	12/10/2025	LDRV	43ecwq26d		JOSE ANTONIO COLQUI ROJAS	Buenas tardes sabido está que para saber cancha de voley número dos en el parque zonal lloque Yupanqui es necesario sacar por medio de la web con un mes de anticipación, sin embargo cuando quiero sacar con un mes de Anticipación a las doce de la noche en punto no puedo porque el sistema dice que ya está alquilado. Nunca se puede sacar la cancha dos porque está ya sale como alquilado con mes de Anticipación y esto se repite todas las semanas, considero que todos tenemos derecho a alquilar una cancha pero con igualdad de condiciones. Gracias	Correo	12/11/2025	Estimado(a) Sr(a). JOSE ANTONIO COLQUI ROJAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Club Metropolitano lloque Yupanqui por lo que su reclamo ha sido DENEGADO considerando que se coordino con la Gerencia de Parques y señalan lo siguiente: el sistema funciona con normalidad en su proceso de reserva. Asimismo, agradecemos nos pueda remitir alguna evidencia (captura de pantalla o video corto) que muestre el mensaje del Sistema y el momento en que se presenta el inconveniente. Esta información nos puede permitir analizar con mayor precisión el caso. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
17	OCTUBRE	15/10/2025	LDRV	e1rc4ndd0		PEDRO ANTONIO MARTINEZ CASIMIRO	Nos acercamos al establecimiento a las 5:00 pm y la señora de puerta nos indicó que debemos de pagar 3 soles para ingresar al campo aparte de la reserva del campo que son 155 soles, nos dice la auxiliar administrativa de turno, nos indica que en la pagina web aparece, pero no especifica ningún párrafo que a partir de las 6 de la tarde no se paga entrada, haciéndonos perder el tiempo y sin brindarnos alguna solución. Nos dieron el número de la administración pero la señorita no contesta, tiene el número apagado y siendo exactamente las 5:26 pm aún no nos indica la solución. Se ha llegado a un acuerdo con el parque, se anula el reclamo.	Celular	15/10/2025	Archivado automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo
18	OCTUBRE	16/10/2025	LDRV	krqcl4q3j		LISETH YUNELLY CARRANZA FERNANDEZ	Realicé el pago mediante web y nunca me llegó el QR al correo y no sé visualizo la página... Hice el pago al minuto adjunto fotos del pantallazo del QR y el comprobante de pago	Correo	25/11/2025	Estimado(a) Sr(a). LISETH YUNELLY CARRANZA FERNANDEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, se realizó la revisión de la operación reportada y se identifico que esta operación no llegó a completarse de manera correcta con nuestro proveedor de servicios, lo cual a generado que no muestre la respuesta de la compra concluida. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se viene desarrollando una nueva versión del módulo de compras. Asimismo, a fin de que puedan realizar la devolución de dinero en mencion debe tener un conducto regular y las áreas intervinientes puedan dar atención a su solicitud de devolución de dinero, este debe ser ingresado por mesa de partes para el seguimiento por parte de la persona responsable y Estimado(a) Sr(a). CARLOS ALONSO FLORES SOLANO:
19	OCTUBRE	16/10/2025	LDRV	5lqcm47n5		CARLOS ALONSO FLORES SOLANO	El personal que cuida el parque tiene perros que han adoptado, y hoy se empezaron a pelear en la puerta, siendo estos perros un peligro, porque también están siempre parados en esta puerta y empiezan a ladrar o querer morder a los que camina por ahí	Correo	21/11/2025	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por la situación que usted viene manifestando en varios reclamos, puesto que para SERPAR LIMA y en especial la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva lo más importante es la seguridad e integridad de nuestros visitantes que a diario recorren al parque, en especial usted. Conforme se le ha informado con anterioridad, el personal de seguridad del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva no tiene permitida la crianza de perros, los perros no pueden ser retirados del parque debido a que su estancia ha sido judicializada por la junta de vecinos de la urbanización. Cabe agregar que si bien no es posible retirar a los perros del parque, estos se mantienen en una zona muy reducida del parque y no se han recibido reclamos de otros visitantes, debiendo agregar

20	OCTUBRE	19/10/2025	LDRV	zzoc026qw		ANA MARIA ARTOLA ROJAS	Soy Docente y lleve de visita educativa a mis pequeños de 4 años, porque lee a través de la pagina de la Municipalidad, los servicios que ofrecen y me encanto, pero mi sorpresa fue grande al ver el descuido e que se encuentra, no cuenta con carteles descriptivos necesarios, en pocas palabras un lugar sin mantenimiento, creo que para ofrecer un servicio debe hacerse darse con una optima presentación, ya que hasta extranjeros los visitan, Felicito a la Biblioteca Infantil, por la atención brindada, mis niños quedaron encantados, espero tomen cartas en el asunto las autoridades y realicen un adecuado mantenimiento.	Correo	19/11/2025	Estimado(a) Sr(a). ANA MARIA ARTOLA ROJAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Parque la Muralla debemos mencionar que su reclamo ha sido DENEGADO, considerando que se coordino con la administracion del Parque Metropolitano la Muralla y manifiestan lo siguiente: que usted no señala en su reclamo cuáles son los carteles descriptivos que no se habrían incluido en el Parque, asimismo la Administración del Parque manifiesta que realizan el mantenimiento de manera diaria. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse con la Administración del Parque al celular 94550638, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicio. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
21	OCTUBRE	20/10/2025	LDRV	12vc9wpw1		LUISA MARIBEL QUISPE SAMANIEGO	El día viernes 17 me comuniqué con la encargada del parque solicitando información el cual me brinda los puntos de adquirir el concepto de cumpleaños por el costo de 250 por teléfono en la cual me dijo que tenía punto de luz. Le dije que iba a separar una loza primero para poder adquirir lo solicitado, pero en momento de que le escribí al wasap me brinda con más detalle la información cual indicaba que es una hora punto de luz y le dije que no me parecía que por 250, era un abuso pagar 25 soles más por una hora de luz ya que es para un cumpleaños e igual le dije cualquier cosa le aviso. Ya coordinado con mi esposo me dijo que no, que anulara todo. Entonces llegué el mismo día a las 6:10 pm, el vigilante me dijo que viniera al día siguiente, que no me preocupara porque el pago lo hice en caja y que la solución era rápida. Llegando al día siguiente entre las horas indicadas por vigilancia, me acerco a caja y me dicen que vaya a puerta donde esta la persona encargada, siendo la Srta. Crisbel quien me atiende y se comunica con la administradora y me informa que no se puede dar la devolución del dinero, más bien una hora más de luz, cosa que ayer lo solicité por wasap y me dijeron que no se podía por políticas y normas del parque. Esperando la devolución de mi dinero por el abuso del precio y las condiciones o beneficios que te dan al pagar 250 soles por un tiempo en familia.	Celular	23/10/2025	Estimado(a) Sr(a). LUISA MARIBEL QUISPE SAMANIEGO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado, Me es grato dirigirme a usted y al mismo tiempo en el marco de la atención de su reclamo virtual se solicita adjuntar medios probatorios como lo son el voucher de pago por la loza que alquilo o el voucher que señala en su reclamo por la suma de S/250.00 soles que realizo, según lo que manifiesta en su reclamo virtual.
22	OCTUBRE	20/10/2025	LDRV	g1vcrd9jq		ZOILA ISABEL RUIZ TACAS	No están respetando los horarios de intervalo Y solo están vendiendo entradas full day Han colocado un letrero que no es de serpar	Correo	08/01/2026	Estimado(a) Sr(a). LUIS ANGEL CORDOVA GARCIA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. Sin más que decir, me despido.
23	OCTUBRE	20/10/2025	LDRV	43ecw9qjp		Huarhua Najarro Joaquin Rodrigo	SE REALIZÓ EL PAGO PARA EL ALQUILER DE UNA CANCHA DE BASQUET EN EL POLIDEPORTIVO VIA WEB DE 10 A 12 M., AL LLEGAR SOLICITARON NUEVOS PAGOS QUE SE REALIZARON. AL USAR LAS INSTALACIONES SOLO SE USÓ UN TABLERO, EL DEPORTISTA CONTRATADO PARA LA GRABACIÓN FUE A UN SEGUNDO TABLERO JUNTO A UN CAMARÓGRAFO Y AL REALIZAR EL SESTO EL TABLERO DE VIDRIO SE ROMPIÓ CAYENDO LOS VIDRIOS SOBRE EL, OCASIONANDO UN DAÑO CORTANTE EN LA PANTORRILLA IZQUIERDA ADEMÁS EN BOCA Y OJO. LUEGO DE UNA HORA FUE ATENDIDO POR PERSONAL DE SALUD A PEDIDO DE UN EFECTIVO POLICIAL QUIEN HIZO LA CONSTATAción. VIMOS Y REGISTRAMOS QUE EL EQUIPAMIENTO DEPORTIVO ESTÁ SIN MANTENIMIENTO.	Correo	01/12/2025	Estimado(a) Sr(a). Huarhua Najarro Joaquin Rodrigo: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en relación a lo expuesto en su reclamo señalar lo siguiente: La Administración del Parque Zonal Flor de Amancaes indica que cuando se le informó de la rotura del tablero de vidrio templado, se constituyó conjuntamente con el guardaparque al Polideportivo constatando que el daño se originó desde el aro central, lo que hizo presumir que el jugador Aarón Eduardo Castro García se había colgado del aro central, hecho que negó inicialmente pero que después aceptó; y que el precitado jugador no solicitó atención médica, dado que no presentaba lesiones visibles ni manifestó malestar alguno. Posteriormente, tras la intervención del personal policial que se hizo presente a solicitud de la administración del Parque Zonal Flor de Amancaes, para que constata la rotura del tablero, se que el jugador refirió haber sufrido una lesión, por lo que al

24	OCTUBRE	20/10/2025	LDRV	w1rcw7m5o		LOURDES ERIKA GARCIA ZACARIAS	El tener que hacer pago de entrada del niño y mío por ser un parque público y dentro del cual hay una academia de fútbol la cual se paga mensualmente no parece justo tener que pagar cada día de entrenamiento de mi niño , el cual genera un gasto más para mi hogar a lo que pido se retire dicho pago por ser derecho ciudadano . Muchas gracias	Correo	24/11/2025	Estimado(a) Sr(a). LOURDES ERIKA GARCIA ZACARIAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Club Metropolitano Lloque Yupanqui por lo que su reclamo ha sido DENEGADO considerando que se coordino con la Gerencia de Parques y señalan lo siguiente: Le informamos que los cobros se realizan de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, lo que es de conocimiento de los clubes por lo que pueden brindar dicha información a sus usuarios. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
25	OCTUBRE	21/10/2025	LDRV	6zmcz4w43		ANA YUSHOSEF AYTARA CASTILLO	Con fecha 19/09/2025 presenté por mesa de partes virtual, mis documentos para el pago correspondiente al 3er entregable con expediente N°2025-6890, en vista que transcurrido los días no he recibido ningún tipo de comunicación. Presente un reiterativo el 07/10/2025 que se registro con expediente N°2025-7311, hasta la fecha no he recibido ninguna comunicación sobre ambos expedientes, por lo que solicito se me informe si se llegó a gestionar el pago solicitado por el expediente inicial.	Correo	20/11/2025	Estimado(a) Sr(a). ANA YUSHOSEF AYTARA CASTILLO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que considerando que hemos revisado detenidamente su reclamo, sin embargo debemos informarle que su reclamo virtual ha sido DENEGADO debido a que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la normativa que regula la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. En su calidad de ella, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
26	OCTUBRE	21/10/2025	LDRV	6zmcz4wjw		ANA CAROLINA SANCHEZ ALEGRIA	Buenas tardes el día miércoles 15 de octubre asistí con mi esposo y mi hijo al Circuito Mágico del Agua del Parque de La Reserva y también al Circuito del Horror Horrroland, tal como el año pasado y en otras oportunidades para eventos similares. A la salida del circuito pasamos a un pequeña área recreativa, donde habían juegos de todo tipo, entre ellos juegos de feria como el de "La Pesca", que consiste en pescar un objeto con un número debajo, el cual se podía canjear por uno de los premios que tenían exhibidos. Cuando mi hijo participa de todos los premios grandes que habían ahí, se ganó un tablero de cartón de ludo, al principio no le tomé mucha importancia y al ver la reacción de mi hijo, decidí volver a jugar y coincidentemente le tocó exactamente lo mismo, que de tanto insistir la señorita que atendía ahí lo cambió por un burbujero. Me pareció raro y haciendo memoria, porque no es la primera vez que mi hijo participa en ese juego en particular, también se ganó lo mismo, junto con su primo, este año en verano que fuimos, es más tengo el tablero de ludo de cartón de aquella vez, luego vi a una familia saliendo del área de juegos por la puerta 11 con exactamente los mismos premios; cuando se lo comenté al personal de seguridad que estaba en la puerta 11, me dijo "es que tienen que ganar", es increíble la verdad, esto parecerá un hecho trivial, pero yo lo veo sumamente grave, a mí me molesta mucho en primer lugar que me tomen el pelo, segundo que se aprovechen de la ilusión de los niños que son atraídos por querer ganar los premios llamativos que exhiben y solo terminan frustrados y tercero que se aprovechen del renombre de la institución donde están albergados para cometer actos ilícitos, lo cual daña la imagen del Parque. Pido por favor que realicen una investigación, ya que se estaría utilizando su reputación para obtener ganancias de manera engañosa y tomen las medidas necesarias para evitar que continúe, adjunto imagen de premios recibidos y los tickets de entrada tanto al parque y al mariposario que queda en la zona Tangüis, donde está la atracción Horrroland, los tickets de este último lo tiene mi esposo que los obtuvo virtualmente, muchas gracias.	Correo	21/11/2025	Estimado(a) Sr(a). ANA CAROLINA SANCHEZ ALEGRIA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por lo expuesto en su reclamo. Le informamos que, considerando que la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva señala que concluyó el contrato con el concesionario que prestaba el servicio de juego recreativo que usted menciona, su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le comunicamos que la referida Administración manifiesta que en lo sucesivo efectuará un mayor control sobre los concesionarios que se instalen en el parque. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

27	OCTUBRE	22/10/2025	LDRV	pp4cdo1q1		BILL CHARLY RODRIGO SOYER GUTIERREZ	Personal del parque prepotente, machista, acosadora, se le explica que no se estaba realizando sesión de fotos con cámara profesional, solo un tiktok al igual que muchos visitantes y se cierra a una explicación, creyéndose dueño del lugar y dando una mala experiencia al visitante. Encima habla y actúa como maleante para intentar imponer miedo y que no se coloque la queja en el libro de reclamaciones, No brinda su nombre ni forma de identificarse.	Correo	24/11/2025	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo, le informamos que considerando que la administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva indica que está prohibido hacer sesiones de tik tok sin previa coordinación, su reclamo ha sido DENEGADO. En relación al trato que señala haber recibido, que el personal que la atendió manifiesta que en ningún momento le trató mal, sin perjuicio de lo cual le ofrece las disculpas del caso precisándose que a veces puede suceder que el tono de voz no parezca el adecuado, por lo que la administración del parque viene reforzando en el personal las habilidades de comunicación y atención al público, mediante técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546,
28	OCTUBRE	22/10/2025	LDRV	43ecw9j40		WENDY ILIANA VELA GRANDEZ	Compré mi entrada para ingresar al parque yupanqui el día de hoy me cobraron pero no recibo el correo con el código Qr y no podré entrar	Correo	27/11/2025	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado
29	OCTUBRE	23/10/2025	LDRV	lrmcqeg7m		YANETT APAZA QUISPE	El parque esta en abandono con pasto y arboles secandose, llenandose de basura por gente de mal vivir que han hecho sus cobachas adentro y que atentan contra la seguridad de las personas que quieren ingresar al parque salvador allende en san juan de miraflores y las personas que vivimos alrededor, asimismo esa gente de mal vivir se esta llevando las puertas de metal, los cables, los postes de metal, el sistema de regadio, etc. Hay un total abandono por parte de SERPAR que debería cuidar y administras el parque que esta hecho con dinero de todos. En caso de seguir igual y SERPAR no haga nada, tendré que recurrir a la prensa porque es demasiada la destrucción y el abandono del parque.	Correo	04/12/2025	Estimado(a) Sr(a). YANETT APAZA QUISPE: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le agradecemos su preocupación y el tiempo dedicado a hacernos llegar este importante reclamo. Somos conscientes de la problemática que se viene presentando en el Parque Metropolitano Salvador Allende desde el inicio de la construcción del pase a desnivel. Sin embargo, queremos informarle que debido a que somos los principales afectados, se vienen realizando coordinaciones con diversas entidades públicas y privadas para atender las necesidades del Parque, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Asimismo, le informamos que en los próximos días se van a realizar los trabajos necesarios que permitan que el parque a disposición de la comunidad debiendo tenerse en consideración que a la
30	OCTUBRE	24/10/2025	LDRV	mn3c5jqze		JENNY PATRICIA TURPO RIOS	Buenas tardes. Debido a la gran afluencia de personas el día 28/07/25 solicité la devolución de mis tickets comprados por un total de S/., 42.50 por Facebook. Me pidieron los comprobantes de mi compra y me confirmaron lo siguiente: "Ya se envió su solicitud al área correspondiente. La devolución de las entradas se realizará en un plazo aproximado de 10 a 15 días hábiles. Debido a la alta demanda, estamos gestionando cada caso por orden de recepción, pero estamos trabajando para que el proceso se complete lo antes posible. Agradecemos su comprensión." He estado preguntando desde setiembre el estado de mi devolución y ya no recibo respuesta por la red social. Por favor, responder urgente sobre mi reclamo presentado.	Correo	07/11/2025	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del agua. Le informamos que la Administración del Circuito Mágico del Agua, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, ha efectuado el seguimiento a su caso y manifiesta que se reprogramará su visita para lo cual puede efectuar las coordinaciones correspondientes con la administracion al numero de celular 991036992, declarándose su reclamo ACEPTADO.

31	OCTUBRE	24/10/2025	LDRV	krqclk272		DULMY ELIZABETH REYES MORALES	La señora de la puerta al momento de enseñarle mi QR de mi entrada que compre dos adultos y un niño el cual pague 6 soles porque niños de menos de 10 años no pagan ella quería cobrarme los 3 soles de mi hijo , la cuota no debe de ser porque yo ya compré por la página y ahí dice dos adultos y un niño	Correo	30/10/2025	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado
32	OCTUBRE	24/10/2025	LDRV	12vc9w49r		ROXANA ESTHER FLORES HUAMAN	RECLAMO POR COBRO ABUSIVO Y DESPROPORCIONADO A INGRESO - PRACTICA DE DEPORTE JOVENES CONTEXTO Mi hijo de 8 años está matriculado en la academia de Futbol (CANTOLAO) la misma que arrienda las canchas del Complejo Lloque Yupanqui. Y por cada estudiante se ha venido brindando acceso al Parque Zonal sin cobro de entrada a cada NIÑO, PADRE o MADRE acompañante, desde que lo matriculé, según nos explicaron al momento de matricular en la academia, por un "Convenio de Ingreso Libre" ACONTENCIMIENTO Desde el 01 Octubre SERPAR ha dado por finalizado este Convenio de Ingreso Libre, y pretende cobrar el ticket de entrada tanto al niño como al padre acompañante, no tomando en cuenta que el acceso al Parque Zonal es solo por 1 hora, y además con esta decisión incrementa los gastos de las familias y por ende afectando la canasta familiar. SOLICITUD Solicito que SERPAR deje sin efecto este cobro y que este Convenio se mantenga, y que además sea parte de sus servicios no solo por Convenio, principalmente porque ya hemos pagado una matrícula y asumir gastos interdiarios, nos afecta en nuestro bolsillo. Además de ello SERPAR no estaría promoviendo un acceso inequitativo a la práctica del deporte, esta actividad deportiva es sin lucro y lo unico que queremos es que nuestros hijos sigan haciendo su deporte, promuevan su crecimiento y a la vez poder acompañarlos. Adicionalmente a ello es importante indicar que SERPAR cobra S/ 1.00 sol por acceso a los servicios higiénicos, cosa que es injusto, y abusivo. En 2024, 2023 el acceso a los baños era gratuito. BASE DE RECLAMO 1. Ley 28036 Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, establece que la práctica del deporte en general constituye un derecho humano y como tal, es inherente a la dignidad de las personas. El Estado y la sociedad garantizan el acceso a su práctica 2. Proy Ley 2125 Ley de reforma constitucional que incorpora el derecho al deporte en la Constitución Política del Perú, dentro de este proyecto se establecen los fines del plan del estado , el 6. Promover la participación de los estudiantes en competencias deportivas que permitan la identificación del talento deportivo. Entre otras disposiciones se menciona que el Estado Peruano se obliga en primer orden la accesibilidad al deporte y que este no sea desproporcionada e inequitativa (pag 6) Esperando que SERPAR sede Los Olivos reconsidere la medida y que pueda conscientemente considerar que la práctica del deporte en los jóvenes es fundamental para nuestra sociedad, y que resulta ahora más que nunca, por a ola de inseguridad que sufre nuestro país, imperante acompañar a nuestros menores. Gracias por la atención a este reclamo y su recogimiento por ser de justicia. Atte. ROXANA FLORES HUAMAN 091 4330662	Correo	24/11/2025	Estimado(a) Sr(a). ROXANA ESTHER FLORES HUAMAN: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Club Metropolitano Lloque Yupanqui por lo que su reclamo ha sido DENEGADO considerando que la Gerencia de Parques del SERPAR LIMA señalan que los cobros se realizan de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) del Servicio de Parques de Lima - SERPAR, lo que es de conocimiento de los clubes por lo que pueden brindar dicha información a sus usuarios. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
33	OCTUBRE	29/10/2025	LDRV	w1rcw3e6r		YOSHLINE PAMELA SANDOVAL PACHAS	El 25.10.25, un grupo de 10 personas (familia) entre ellas una persona con discapacidad severa que solo se moviliza en silla de ruedas (Edison Pierre Abad Pachas, de 37 años, que padece síndrome de Larsen) sufrió un accidente al caer por una GRADA que se ubica saliendo de un cuarto oscuro del circuito del terror Horrorland, como se muestra en el video se le esta realizando curaciones ya en casa por familiares aún al día siguiente de haber ocurrido el hecho. Al no haber iluminación, por el mismo hecho de crear un escenario de terror, ni tampoco una señalizacion, él se cayó al piso saliendo prácticamente volando de la silla de ruedas, sufriendo varias heridas en codos, rodillas, manos y dedos; siendo un evento en el cual venden entradas para personas con discapacidad deben haber los accesos correspondientes y facilidades en el lugar, porque se supone que pasan por una revisión de parte del INDECI para el visto bueno de la apertura. Luego de lo sucedido ningún personal se acercó apoyarnos, solo uno nos indico que vayamos a tópico, lamentablemente no pudieron darle ningún tipo de medicamento para el dolor, ya que no contaban con nada de eso, solo pudieron curarle los raspones y moretones que había sufrido. Mi queja, reclamo y denuncia va que no hubo apoyo por parte del personal cuando ocurrió el accidente; no hay la señalizacion ni algún tipo de advertencia sobre objetos o algo que pueda poner en riesgo la vida de cualquier persona, ya que al haber gradas saliendo de un lugar plano es un peligro, no hay precaución con ello y es una falta muy grave, por eso pido un RESARCIMIENTO para Edison, él ahora se encuentra con ampollas para el dolor y con el trauma de haber vivido aquella experiencia. Tambien pido más empatia en cuanto al personal, desde el de seguridad hasta los organizadores, desde la hora que se hizo la cola para ingresar no hubo algún tipo de consideración o cola preferencial, es más cuando supuestamente nos iban hacer ingresar, solo quería que ingresé una persona con Edison y eso que se les había comentado que se había hecho la compra en una sola boleta los 10 tickets del grupo familiar que fuimos. Tuvimos un mal trato, mala organización, cero empatia y más con las personas con discapacidad.	Correo	12/12/2025	El 25.10.25, un grupo de 10 personas (familia) entre ellas una persona con discapacidad severa que solo se moviliza en silla de ruedas (Edison Pierre Abad Pachas, de 37 años, que padece síndrome de Larsen) sufrió un accidente al caer por una GRADA que se ubica saliendo de un cuarto oscuro del circuito del terror Horrorland, como se muestra en el video se le esta realizando curaciones ya en casa por familiares aún al día siguiente de haber ocurrido el hecho. Al no haber iluminación, por el mismo hecho de crear un escenario de terror, ni tampoco una señalizacion, él se cayó al piso saliendo prácticamente volando de la silla de ruedas, sufriendo varias heridas en codos, rodillas, manos y dedos; siendo un evento en el cual venden entradas para personas con discapacidad deben haber los accesos correspondientes y facilidades en el lugar, porque se supone que pasan por una revisión de parte del INDECI para el visto bueno de la apertura. Luego de lo sucedido ningún personal se acercó apoyarnos, solo uno nos indico que vayamos a tópico, lamentablemente no pudieron darle ningún tipo de medicamento para el dolor, ya que no contaban con nada de eso, solo pudieron curarle los raspones y moretones que había sufrido. Mi queja, reclamo y denuncia va que no hubo apoyo por parte del personal cuando ocurrió el accidente; no hay la señalizacion ni algún tipo de advertencia sobre objetos o algo que pueda poner en riesgo la vida de cualquier persona, ya que al haber gradas saliendo de un lugar plano es un peligro, no hay precaución con ello y es una falta muy grave, por eso pido un RESARCIMIENTO para Edison, él ahora se encuentra con ampollas para el dolor y con el trauma de haber vivido aquella experiencia. Tambien pido más empatia en cuanto al personal, desde el de seguridad hasta los organizadores, desde la hora que se hizo la cola para ingresar no hubo algún tipo de consideración o cola preferencial, es más cuando supuestamente nos iban hacer ingresar, solo quería que ingresé una persona con Edison y eso que se les había comentado que se había hecho la compra en una sola boleta los 10 tickets del grupo familiar que fuimos. Tuvimos un mal trato, mala organización, cero empatia y más con las personas con discapacidad.

34	OCTUBRE	30/10/2025	LDRV	30gcozoeo		JANETH GIULIANA TARAZONA VILCA	Intente comprar entradas para ingresar al parque Sinchi Roca por web y cuando iba a realizar el pago mediante plin, realice la operación en mi banca móvil con el escaneo pero cuando ingresé a la web para la finalización lamentablemente se actualizo la página y arrojó otro QR de lo cuál volví a intentar haciendo el pago con el mismo proceso y me sucedió lo mismo, ya no se pudo concretar la compra de entradas de la cuales fueron 2 adultos, el primer intento fue a las 7:59 am y el segundo intento a las 8:00 am. Adjuntaré los QR y el descuento en mi banca móvil.	Correo	10/12/2025	Estimado(a) Sr(a). JANETH GIULIANA TARAZONA VILCA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Se realizó la revisión de la operación reportada y se identificó que esta operación no llegó a completarse de manera correcta con nuestro proveedor de servicios, lo cual a generado que no muestre la respuesta de la compra concluida. Asimismo, se validó que el servicio no fue usado. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se viene desarrollando una nueva versión del módulo de compras. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
35	OCTUBRE	31/10/2025	LDRV	ve0cp495n		LUISA ALEJANDRINA ORCO LAOS	Mi hija asistió con un disfraz el cual consta de bate y se lo han retenido, el problema es que es alquilado y se tiene que devolver pero el personal de la entrada no han querido devolver, no es posible que hagan eso ya que en las restricciones del parque no especifica esta prohibición.	Correo	25/11/2025	Estimado(a) Sr(a). LUISA ALEJANDRINA ORCO LAOS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que la Administración del Circuito Mágico de las Aguas del Parque de la Reserva indica que el ingreso fue por la puerta 7 y que todos los objetos retenidos por motivos de seguridad, se devolvieron a todos los participantes en la misma puerta 7, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.
36	NOVIEMBRE	04/11/2025	LDRV	w1rcw3rz7		ANDREA YBETH ALVARO SANCHEZ	Buenos días, yo compre entradas de manera virtual y nunca me llegaron al correo los boletos y se descontaron de mi tarjeta. Quiero un reembolso.	Correo	10/11/2025	Estimado(a) Sr(a). ANDREA YBETH ALVARO SANCHEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Se realizó la revisión de la operación reportada y se identificó que esta operación no llegó a completarse de manera correcta con nuestro proveedor de servicios, lo cual a generado que no muestre la respuesta de la compra concluida. Asimismo, se validó que el servicio no fue usado. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se viene desarrollando una nueva versión del módulo de compras. Asimismo, a fin de que puedan tener un conducto regular y las áreas intervinientes puedan dar atención a su solicitud de devolución de dinero, este debe ser ingresado por mesa de partes para el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

37	NOVIEMBRE	06/11/2025	LDRV	o9kc16od4		DANIEL ALFREDO RAMIREZ QUENAYA	Buenos días mi nombre es Daniel Ramirez soy el encargado de un grupo que viene jugando en el parque ya 3 años, y reserve una losa para el día 01 de noviembre de 7 a 10 pm, por diferentes motivos no pudimos asistir ese día y solicite una reprogramación segun el sistema se hace 24 horas antes y yo lo hice incluso dos dias antes, sin embargo, me dicen que no procederá y hasta el momento no me dan respuesta, en este caso nosotros estaríamos perdiendo esa reserva, lo que solicite es la reprogramación para este sabado 8 de noviembre de 7 a 10 pm., es por ello que estoy presentando un reclamo para que nos puedan dar alguna solución	Correo	12/12/2025	Estimado(a) Sr(a). DANIEL ALFREDO RAMIREZ QUENAYA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Club Metropolitano Lloque Yupanqui, asimismo si bien no están permitidas las reprogramaciones encaso que estás se deban a motivos ajenos al parque, la Administración informa que excepcionalmente ha ACEPTADO su reclamo, habiendo coordinado con usted la nueva fecha. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
38	NOVIEMBRE	06/11/2025	LDRV	ve0cp4wrl		OVIDIO RUBEN NUÑEZ SUMARAN	Niños de la IE San Francisco de Carabaylo estaban realizando sus actividades de olimpiadas en dicha sede, siendo que todo el grass se encontraba mojado, impidiendo que los niños puedan disfrutar de las instalaciones con normalidad, ensuciándose de lodo y con el peligro de sufrir accidentes al resbalar. El año pasado fue lo mismo, al parecer, los señores de limpieza y personal administrativo lo hacen a propósito con el objetivo de evitar que los niños jueguen libremente. Si no les gusta limpiar o trabajar, que renuncien y que trabajen personas que sí lo deseen y respeten a los niños. sugieron que se cambie al administrador o supervisor de dicha sede porque desconoce en abosluto el manejo de personal y criterios e prevención y sobre todo la finalidad del porqué los niños acuden al parque.	Correo	17/12/2025	Estimado(a) Sr(a). OVIDIO RUBEN NUÑEZ SUMARAN: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Manco Cápac informa que la institución educativa reservó el uso de las losas deportivas para el día miércoles 05 de noviembre del presente pero debido al paro solicitaron la reprogramación para el día siguiente, por lo que les brindaron las facilidades del caso, registrando el cambio de fecha en el driver de control del parque, el mismo que no pudo ser visualizado por el encargado del riego debido a un defecto en su celular, por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO. La Administración del Parque Zonal Manco Cápac indica que ni bien se evidenció que se había dado inicio al riego, inmediatamente procedieron a reprogramar esa tarea; le expresaron las disculpas del caso a los profesores y directivos del centro educativo, coordinaron con el director para cambiarlos a las losas con menor área regada y para compensar la demora ocasionada por el cambio se les otorgó un tiempo adicional en el uso de las losas deportivas. Asimismo, se ha publicado físicamente el rol de visitas de colegios e instituciones en el panel institucional que se encuentra en el ingreso del parque y se ha encargado a los guardaparques que recuerden diariamente a los trabajadores que verifiquen la programación a su llegada al parque sin perjuicio de seguir usando el grupo de WhatsApp respectivo.

39	NOVIEMBRE	06/11/2025	LDRV	g1vcrne1j		ALEJANDRO JOAQUIN HERRERA PAICO	No hay personal en boletería de Av. Universitaria. Mis hijos juegan campeonato por lo que ingresamos más por esta puerta. Nunca hay personal y tengo que ingresar a un QR que no lee, y cuando ingreso demoro para llenar todos los datos. Para nosotros es difícil pagar así, ya que soy mayor; sin embargo, también veo que muchas personas pasan por lo mismo. Solicito personal para boletería o un pago más sencillo.	Celular	12/12/2025	Estimado(a) Sr(a). ALEJANDRO JOAQUIN HERRERA PAICO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanquí señala que la caja se encuentra habilitada solo en la entrada principal del parque, por lo que en la puerta ubicada en la Av. Universitaria, lo que es de conocimiento de los visitantes porque antes esa puerta se encontraba cerrada, y que ha sido abierta a solicitud de los visitantes, quienes se encuentran informados que solo se permite el acceso a los visitantes que porten sus entradas virtuales además de haberse colocado un aviso en el que se detallan los pasos para que los usuarios puedan comprar sus entradas de manera virtual; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
40	NOVIEMBRE	09/11/2025	LDRV	743cq93vq		CARMEN DEJOTA CUADROS MENDOZA	Indica el personal que esta a la salida del parque, que no se puede volver a ingresar y que otra vez se tiene que pagar ... ademas que hoy estuve desde las 9 hasta las 2 y 20 pm en el parque y estan cobrando el baño y no hay agua para lavarse ni nada ... y luego para mirar a los animales como monos , loro, pato y otros nos estan silicitando otra entrada, cuando a inicio ya se pago... no me parece que para todo lo vean dinero	Correo	21/11/2025	Estimado(a) Sr(a). CARMEN DEJOTA CUADROS MENDOZA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en relación a lo expuesto en su reclamo, informarle lo expuesto por la Administración del Parque: En la puerta de ingreso del parque y en los puntos de control del parque, hay un comunicado en el que se informa que no hay reingreso. Los servicios higiénicos del parque son administrados por un concesionario externo, quien cuenta
41	NOVIEMBRE	10/11/2025	LDRV	mn3c5vr0d		JIMMY JHON ARMAS AMPUERO	buenas por error hice la compra para el 08/11 de 4 entradas para el circuito magico del agua. lo cual debio ser 16/11 . quisiera que se me cambie al 16/11 ya que no utilece las entradas el 08/11. gracias INCLUSIVE COMPRE LAS ENTRADAS CON 08/11 Y ME LLEGO LA BOLETA EL DIA 09 CON TAL FECHA DNI 48572949 JIMMY JHON ARMAS AMPUERO	Correo	25/11/2025	Estimado(a) Sr(a). JIMMY JHON ARMAS AMPUERO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que conforme a las políticas y normas vigentes del Servicio de Parques de Lima – SERPAR, las entradas virtuales son intransferibles, no reprogramables y no reembolsables por lo que debemos informar que a sido DENEGADO. Sin perjuicio de lo expuesto, la administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva señala que excepcionalmente puede reprogramar su visita para lo cual deberá comunicarse al celular 991 036 692.

42	NOVIEMBRE	12/11/2025	LDRV	97kce9mem	JHORDI JONATTAN AZAÑA LEÓN	En el patio de comidas del Parque Huascar (Bosque Encantado), donde mis hermanas administran un stand de hamburguesas a nombre de Liz Grijalva León, venimos enfrentando una situación de hostigamiento, trato desigual y ocupación indebida del espacio público. La Sra. Carmen Salazar, trabajadora del parque (en el área de seguridad o servicios), junto con su madre, titular del stand de pizzas ubicado en el mismo patio, ha venido realizando de forma constante comentarios negativos y despectivos hacia nuestro negocio y nuestros productos, afirmando ante los visitantes que nuestra comida es mala y que no deberían comprar en nuestro puesto. Este tipo de comentarios se da con mucha frecuencia y ha sido escuchado tanto por nosotros como por varios clientes, generando un ambiente hostil, afectando nuestra reputación y disminuyendo nuestras ventas. Además, el stand de pizzas ha colocado mesas y mobiliario invadiendo la zona de ingreso o subida del patio, fuera del perímetro asignado (3x3 metros). Dicha zona tiene alta afluencia de público, lo que les otorga una ventaja comercial indebida y representa un riesgo para la seguridad del parque, ya que en caso de emergencia o evacuación el paso se encuentra obstruido. Pese a que esta situación fue comunicada directamente a la encargada del parque, Sra. Vanessa, no se ha tomado ninguna medida correctiva, manteniéndose el favoritismo hacia el mencionado puesto. Incluso se ha observado el uso de productos pertenecientes a SERPAR dentro del stand de pizzas. Por todo lo expuesto, y ante la falta de acción por parte de la administración del parque, interpongo formalmente este reclamo solicitando la intervención inmediata de SERPAR Lima, a fin de garantizar un entorno de trabajo justo, respetuoso y seguro para todos los emprendedores del parque.	Correo	20/11/2025	Archivado automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo
43	NOVIEMBRE	12/11/2025	LDRV	r05cej4d5	NIKKI HENRY HINOJOSA SANTIVÁÑEZ	Soy un padre de familia del colegio Liceo Santo Domingo de Comas, el cual siempre y cada año usa el area de Sinchi roca , durante 1 semana para hacer sus olimpiadas, durante 2 años anteriores, dentro del pago que se hace por alumno (30 soles) siempre se ha incluido el uso de los baños de forma gratuita para los alumnos, durante toda la semana que dura el evento. Sin embargo este año, nos hemos llevado la sorpresa que cobran 1 sol sea alumno o no. Además de cobrar un costo adicional a los alumnos mayores de 11 años si desean ingresar por el lado que ingresa el carro para las cocheras internas, los cuales tambien se pagan 18 soles. Considero que es un abuso y aprovechamiento de las actividades. Siendo que las lozas estan mal cuidadas, el parque no esta limpio, el area de cochera es puro tierra y polvo. No hay un servicio que haya mejorado año tras año, pero si desean cobrar cada vez más cosas que se les ocurra. Se ruega a quien corresponda, tome alguna acción sobre los responsables del parque Sinchi Roca - Comas	Correo	29/12/2025	Estimado(a) Sr(a). NIKKI HENRY HINOJOSA SANTIVÁÑEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. La Administración del Parque Sinchi Roca indica que durante las reuniones de coordinación, previas a las Olimpiadas, con los representantes del Colegio, se informó que el costo por el uso de baño y del estacionamiento era independiente al costo del alquiler de la cancha, que el ingreso de alumnos al Parque iba ser por la Puerta Nº 02 de la Av. Jamaica y que en el caso hubiese ingreso de alumnos por otra puerta, el colegio debería tener un coordinador en la otra puerta, para poder identificar a los alumnos, lo que no ocurrió; por lo que los representantes del colegio debían comunicarlo a los padres de familia; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios informándole que el área de cochera es regada y compactada diariamente y que la Administración del Parque Sinchi Roca está considerando realizar otras medidas que permitan brindar mayor bienestar al público usuario.

44	NOVIEMBRE	12/11/2025	LDRV	j7ec3odk3		LESLYE LIZETH LUCUMBER TORREBLANCA	Los servicios higiénicos, que son administrados por un concesionario de extranjeros. No permiten la entrada de un acompañante a niños de inicial y primeros grados de primaria, siendo ellos tan pequeños. Se ponen muy malcriados. Uno de ellos entro a sacarme de dentro del baño cuando ingresé con mi pequeña siendo este ummnaño.de damas y ella una niña. Me insulto.	Correo	31/12/2025	Estimado(a) Sr(a). LESLYE LIZETH LUCUMBER TORREBLANCA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que la Administración del Parque Sinchi Roca informa que con la información proporcionada no se ha podido identificar al personal del Concesionario ni el número de baño donde ocurrió el hecho reclamado y que, si han procedido a verificar que, si existe alguna facilidad de ingreso para los padres de niños menores de 5 o 6 años a los servicios higiénicos, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546.
45	NOVIEMBRE	12/11/2025	LDRV	5lqcm049g		JANET MARCELA JUAN PEDRO FLORES	No están respetando los horarios de intervalo Y solo están vendiendo entradas full day Han colocado un letrero que no es de serpar	Correo	08/01/2025	Estimado(a) Sr(a). LOS ANGELO CORDOVA GARCIA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. Sin más que decir, me despido.
46	NOVIEMBRE	12/11/2025	LDRV	nwnncnz3e3		JANNET ROSSANA PUPUCHE FLORES	No es la primera vez que voy al parque de las aguas y no se puede pasar al 2 parque porque habia un evento de halloween. Y que si queria pasar tenia que pagar otra vez y a partir de las 6.30 pm. Estan perdiendo el criterio de que es un parque que todo lo están haciendo negocio . Ya no se puede pasear libremente en el 2 parque. Y los jardines también está usando para juegos . Hasta los jardines están alquilados . Ya no se aprecia lo que realmente es un parque	Correo	21/11/2025	Estimado(a) Sr(a). JANNET ROSSANA PUPUCHE FLORES: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que la Administración del Circuito Mágico de las Aguas del Parque de la Reserva informa nuestros eventos se encuentran publicados en la página web del parque y en redes sociales, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

47	NOVIEMBRE	13/11/2025	LDRV	g1vcrkkdr		MARIBEL YVONE NAUPA YNCIO	Hice la compra de forma virtual para ingresar al parque y me equivoque de fecha, compré el 12/11/25 a las 23:57 de la noche pensando que lo había comprado para el día 13/11/25 llegué a la puerta de ingreso para decirle a la srta de la confucion que realice al comprar mi entrada mostrándole la hora y me dijo que no procede y tuve que volver a comprar otra entrada y me generó una incomodidad ya que me encontraba con mi menor hijo. tuve que comprar otra entradas ya que me equivoqué de fecha	Correo	21/11/2025	Estimado(a) Sr(a). MARIBEL YVONE NAUPA YNCIO. Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, le informamos que, considerando que la Administración el Parque Zonal Huascar informa que lamenta la incomodidad experimentada; sin embargo, precisa que, conforme a las políticas y normas vigentes del Servicio de Parques de Lima – SERPAR, las entradas virtuales son intransferibles, no reprogramables y no reembolsables. Por tal motivo, el personal de control no pudo autorizar el uso de una entrada emitida con fecha distinta a la indicada en el comprobante y que en la boletería del parque se encuentra el siguiente aviso informativo: “TODO PAGO REALIZADO ES NO REEMBOLSABLE. POR FAVOR VERIFIQUE FECHA Y HORA ANTES DE REALIZAR SU COMPRA.”, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
48	NOVIEMBRE	13/11/2025	LDRV	43ecw74m2		KARINA JHOVANA CORRALES GAMARRA	EL PÉSIMO ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRAN LAS LOSAS DEPORTIVAS DESDE HACE AÑOS, YA QUÉ VENIMOS LLEVANDO A CABO LAS OLIMPIADAS DEPORTIVAS DEL COLEGIO LICEO SANTO DOMINGO AHÍ MISMO. ENVÍO LA FOTO DE CÓMO HA QUEDADO MI NIÑO DESPUÉS DE UNA CAÍDA EN ESA LOSAS DEPORTIVA.	Correo	31/12/2025	Estimado(a) Sr(a). KARINA JHOVANA CORRALES GAMARRA. Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por su menor hijo, informándole que la enfermera encargada de tópicos del Zonal Sinchi Roca conforme al procedimiento establecido, acudió a la zona del incidente al término de la distancia para atender a su menor hijo; sin embargo, NO pudo intervenir, porque ya se encontraba siendo atendido por parte de personal médico del propio Colegio. Respecto a su reclamo, le informamos que, la Administración del Parque Zonal Sinchi Roca informa que, durante las reuniones de coordinación previas a las Olimpiadas, los representantes del Colegio efectuaron el reconocimiento de campo a las losas y canchas por utilizar, quedando conformes, por lo que procedieron a realizar el alquiler. A ello debe agregarse que la Administración del Parque Zonal Sinchi Roca indicó a los representantes del Colegio que podían efectuar un saneamiento provisional, lo que se realizó conforme se evidencia con las tomas fotográficas adjuntas al presente, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.

49	NOVIEMBRE	14/11/2025	LDRV	r05cejk13		MAYTE GRACIELA LOPEZ BUSTAMANTE	Mi hija usó un tobogán ubicado en la zona de juegos infantiles, el cual había sido pintado con esmalte pero que no tenía señales de restricciones, es decir, no estaba cercado con alguna cinta o algo que advierta de la pintura, como consecuencia mi hija de 2 años se manchó sus manos, pantalón, polo y zapatillas con esmalte. Asimismo, advertí varios juegos inoperativos, los que ponen en riesgo a los niños, pues estos se encuentran rotos. No recibí ningún apoyo en la limpieza de mi hija y hubo demora en la presencia de la administradora para atender mi reclamo, pues no se encontraba en el parque.	Celular	12/12/2025	Estimado(a) Sr(a). MAYTE GRACIELA LOPEZ BUSTAMANTE: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Al respecto, le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui manifiesta que el personal se encontraba culminando las labores de mantenimiento de los juegos y que el juego de plástico se encuentra clausurado por prevención ya que necesita renovarse. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque ha exhortado a su personal para que en estos casos se coloque la señalización oportunamente. Asimismo, ha dispuesto que usted y su menor hija accedan al parque de manera gratuita por única vez para lo cual deberá comunicarse al celular 943 817 633 de la administración. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
50	NOVIEMBRE	16/11/2025	LDRV	5lqcm0wr4		EDU ELIM FUNES HUIZACAYNA	Buen día, El día 14 de noviembre realicé la compra de 03 entradas al parque Huáscar, con fecha para el 15nov25. En la página de compras virtuales aparte de toda la información solicitada, me piden el correo electrónico el cuál ingresé, (no es la primera vez que realizo compras en SERPAR) pagué por mi app BBVA y hasta la fecha nunca me llegó la confirmación de pago por parte de SERPAR. El día 15 me acerqué al parque para poder ingresar con este comprobante del banco y no con correo electrónico por parte de SERPAR y la Señorita que atiende (muy amable), me indica que no servía si no tenía el correo de confirmación. Así que tuve que pagar otro monto por la misma cantidad 12.00 soles. En conclusión, solicito el abono de la cantidad depositada y anexo fotografías. En espera de su amable respuesta.	Correo	16/12/2025	Estimado(a) Sr(a). EDU ELIM FUNES HUIZACAYNA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO se realizó la revisión de la operación reportada y se identificó que esta operación no llegó a completarse de manera correcta con nuestro proveedor de servicios, lo cual a generado en el proceso de envío automatico de la confirmación de compra. Asimismo, se valido que el servicio no fue usado. Con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se viene desarrollando una nueva versión del módulo de compras lo cual permitirá tener una mejor trazabilidad de las operaciones. Asimismo, a fin de que puedan tener un conducto regular y las áreas intervinientes puedan dar atención a su solicitud de devolución de dinero, este debe ser ingresado por mesa de partes para el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima

51	NOVIEMBRE	17/11/2025	LDRV	Oz2ck03w4		RUTH MARLENE TUCTA ALLCCACO	Buenas tardes, soy vecina del distrito de Ate - salamaca Quisiera saber donde esta establecido los cobros por alquiler de espacios para cumpleaños. consulte por el alquiler de parrilla e indique que llevaria solo una torta la persona de recepcion me indica que el alquiler del espacio por cumpleaños es 250.00 soles, costos que no se encuentran debidamente sustentados y porporcionados visiblemente para el público general. solicito se me responda por este medio que dicho pago es correcto o indebido para ser mostrado al personal de recepcion . caso contrario pagaré y adjuntaré el vauche y presentare mi reclamo a otras intancias superiores.	Correo	22/12/2025	Estimado(a) Sr(a). RUTH MARLENE TUCTA ALLCCACO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que en atencion a su reclamo virtual se señala que en el numeral 20.2 del Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de Serpar Lima se establece que el alquiler de espacios en los parques metropolitanos y zonales, para la realización de eventos menores con un aforo de 5 a 20 personas, tiene un costo de S/. 250.00, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. <i>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</i>
52	NOVIEMBRE	17/11/2025	LDRV	nwnncnzdqv		JHOJAYRA KELLY REYNA VILLANUEVA	Estimados llevo esperando desde enero la devolución de mi dinero, el área de tesorería nunca responde. Es mi dinero por eso hago la solicitud de devolución, lo hechos ocurrieron el 19 de enero del 2025, ya estamos fines de año y aún no hacen la devolución. La última respuesta de mi reclamo fue que el área de tesorería me haría la devolución pero no mencionaron el tiempo que debo esperar! Espero la devolución pronta! Reclamo 97kcv2pn	Correo	18/11/2025	Estimado(a) Sr(a). JHOJAYRA KELLY REYNA VILLANUEVA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Club Metropolitano Huiracocha por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO. Asimismo, a fin de que puedan tener un conducto regular y las áreas intervinientes puedan dar atención a su solicitud de devolucion de dinero, este debe ser ingresado por mesa de partes para el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Club Metropolitano Huiracocha para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.

53	NOVIEMBRE	20/11/2025	LDRV	97kcekdll	KENJI JORDANO ROJAS AQUINO	1) los juegos infantiles saltarines-circuito de 3a. que se encuentran a unos 40 mts antes de ingresar al segundo parque/tunelsubterráneo (pequeño), solicite en la boletería si mi niño 6a puede ingresar al saltarín con su mama pagando la entrada del menor. (niño con carnet conadis Nivel2). la cual la señora de la boletería se nego. indicando que solo puede ingresar padres y niños al circuito de 2 niveles (donde es para los mas pequeños), indicando ella que la mama igual debia pagar si deseaba entrar al saltarin.la cual siguió la señora contando su dinero ignorándome. 2) mundopelotas: me indicaron que el niño con carnet de conadis puede solo entrar a sus circuitos por 15 soles x 15 min una vez por dia (con compañía de la madre ella no pagaba) 3) a la salida peatonal principal (por donde se ingresa pagando las entradas) hable lo sucedido con la señora en el modulo de atencion /guia del parque) después de ella escuchar lo pesimo de trato que tienen los juegos que no son gratis.. tino a decir: BUENO EL PARQUE ALQUILA LOS ESPACIOS NO SE HACEN RESPONSABLES DE NADA MAS. TODO LO TIENE QUE REALIZAR POR LA PAGINA WEB DE SERPAR. 4) el único servicio atracción que un niño con autismo/su familia pudo sentir inclusión fue el de paseo en tren (donde amablemente te piden el carnet de conadis lo fotografian y le brindaron el paseo gratuito (los padres pagaron sus entradas como es lo correcto. es mas la misma entrada de el al parque las aguas fue con 50% menos es decir pague 2.50 el ingreso del niño. y el resto de atracciones por no decir la mayoría que básicamente alquilan para que hagan y traten como se les antoja al publico? ES CLARO LO QUE TRATO DE DAR CONOCER ESTIMADOS.. alquilan espacios sin importarles la inclusión, sin importarles la capacitación /amabilidad/que se debe tener con el tipo de servicio que ustedes y sus socios brindan en una atracción tan grande como el parque las aguas... su mismo personal en sus módulos de ayuda" lavarse las manos con cero empatía.. esta demás decirles que estos echos no quedaran aquí. tienen mi compromiso que les ayudare con esas alertas para que puedan ser mejor en los servicios que alquilan y brindan . ATTE. VIAJE DESDE EL CALLAO PARA IR A PASAR UNOS MOMENTOS DE DIVERSION PARA MI FAMILIA Y... regreso a su casa que la casa mamá ahí que tiene negocio... es la	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
54	NOVIEMBRE	20/11/2025	LDRV	lrmcq69qr	JESSICA JANETH POLO HORNA	Buenas tardes, quiero hacer un reclamo por qué hace un mes que el parque zonal está sin agua, las plantas se mueren el pasto está seco, los baños sin agua, ese parque estaba muy bien cuidado , pero ahora está demasiado descuidado,	Correo	05/01/2026	Estimado(a) Sr(a). JESSICA JANETH POLO HORNA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, y en relación a lo señalado en el Libro de Reclamaciones Virtual, lamentamos lo indicado por usted en su solicitud. Así mismo es preciso e importante informarle que se viene realizando el regado con cisterna, sin embargo, resulta insuficiente por lo que la administración del Parque Zonal Huayna Cápac viene realizando las gestiones administrativas necesarias para poder realizar el riego adecuado de las áreas verdes. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
55	NOVIEMBRE	20/11/2025	LDRV	w1rcwjez6	CRISTOPHER ALBERTO AGUILAR VITERBO	Hoy 20/11 a las 3 pm asistí a La Villa Mágica por la inauguración anunciada en sus redes. Borraron la publicación y cambiaron la fecha sin avisar. Afectó mi descanso laboral, el tiempo de mi familia y el gasto de entradas. En la sede dijeron no saber nada. Solicito explicación y solución	Correo	26/11/2025	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado
56	NOVIEMBRE	21/11/2025	LDRV	5lqcm3kvl	JHONATAN DAVID BALBIN DE LA CRUZ	Los 2 postes de luz de la cancha de fútbol 11 vs 11 de la cancha de gras estaban apagados y no es la primera vez, esto ya ha sido presentados a los encargados varias veces sin solucionar (encargada Pilar)	Correo	05/01/2025	Estimado(a) Sr(a). JHONATAN DAVID BALBIN DE LA CRUZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la Administración del Parque Zonal Huayna Capac señala que existe una deficiencia en el sistema de iluminación, la cual obedece a fallas técnicas que requieren una intervención especializada, por lo que viene realizando las gestiones administrativas necesarias con las áreas correspondientes para que se realice el correspondiente mantenimiento correctivo.

57	NOVIEMBRE	21/11/2025	LDRV	dp0c17w4g		MARCO ANTONIO PARRA SUAREZ	El reclamo se debe a que el servicio de iluminación con reflectores del campo deportivo de grass sintético no se encuentra funcionando hace 3 semanas Se realizo el reclamo de manera interna a la Sra Pilar la cual en todo este tiempo nunca dio una solución alegando que elevo el reclamo a sus superiores y no encontraba respuesta de ellos De la misma manera el personal encargado de puerta y control de horarios del campo deportivo retrasa la entrada del consumidor y toma fotografías al interior de un vehículo volando los derechos a la propia imagen e intimidación personal por la cual se exige una sanción ejemplar Se exige la restauración del servicio de iluminación ya que se realiza un pago de 185 soles por servicio de alquiler del campo deportivo y por sus servicios de iluminación y no se cumple con ese servicio	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
58	NOVIEMBRE	21/11/2025	LDRV	ve0cp1p64		FAVIO AUGUSTO MORENO MORI	EL SERVICIO HIGIENICO SE ENCONTRO EN PESIMA CONDICION LOS ENCARGADOS NO LO LIMPIAN CONTINUAMENTE, EL USO DE ESTOS SERVICIOS HIGIENICOS ES MUY CONCURRIDO Y NO TIENEN UN MANTENIMIENTO CONTINUO.	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
59	NOVIEMBRE	22/11/2025	LDRV	e1rc4ke9o		GAD BELLA VELASQUEZ CAQUI	Buenas tardes. Cobran por todo y el parque no tiene ni grass Un ramo de alfalfa 2 soles El baño un sol y sin agua con un personal desagradable No hay compasión por los adultos mayores fui con mi mamá De 85 años le pedí agua me dijo no hay Toma alcohol que es eso No hay juegos para los niños como antes Ahora ahí todo es para pagar O sea ya no puedo salir sin plata. Porque piensan solo en ustedes y no en las personas que queremos salir y distraernos todo lo ven dinero. A eso le llaman potencia mundial A sangrarnos sinvergüenzamente	Correo	31/12/2025	Estimado(a) Sr(a). GAD BELLA VELASQUEZ CAQUI: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por lo expuesto en su reclamo respecto al trato que manifiesta haber recibido por parte del personal, el mismo que no acredita. Sin embargo, debemos señalar que la Administración del Parque Zonal Huiracocha ha procedido a reforzar en el personal las habilidades de comunicación y atención al público, a fin de evitar dudas en la atención y servicio que brindamos a nuestros visitantes. En cuanto a los cobros a los que hace referencia, la Administración del Parque Zonal Huiracocha indica que los mismos se realizan de conformidad con lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA, y que el parque sí cuenta con áreas y servicios gratuitos, tales como el área de juegos al aire libre y la Mini Granja, los cuales se encuentran disponibles para todos los visitantes sin costo alguno, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.

60	NOVIEMBRE	23/11/2025	LDRV	r05cerr0o		KERVIN LUZON VALERO	El estado del campo de fútbol de grado sintético. Jugando hoy, pisé literalmente un hueco de los tantos que hay en el campo e hizo que me doblará en tobillo de una manera muy fuerte que a consecuencia de ello y del dolor tuve que dejar el partido. Igualmente hace dos semanas me tropecé en otro hueco del mismo campo. Y no hay necesidad de adjuntar evidencia de todos los huecos ya que son demasiados. Uno paga por un servicio y mínimamente debería estar en buen estado en campo.	Correo	22/12/2025	Estimado(a) Sr(a). KERVIN LUZON VALERO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, y se vienen realizando las gestiones administrativas necesarias para poder realizar el mantenimiento correctivo de las canchas de grass sintético y así poder brindar el servicio de canchas sintéticas en óptimas condiciones, por lo que se viene evaluando las alternativas de solución. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
61	NOVIEMBRE	25/11/2025	LDRV	mn3c53e53		HECTOR GABRIEL ALVAREZ ROSALES	Por motivo de ingreso de 6 personas adultas con 5 niños lo cual el parque no hay atenciones de kioscos, todo cerrado y por motivo de salubridad de los menores por deshidratación.	Celular	28/11/2025	Estimado(a) Sr(a). HECTOR GABRIEL ALVAREZ ROSALES: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado, Tengo el agrado de dirigirme a usted, y al mismo tiempo solicito que precise los hechos motivo de su reclamo. Sin mas que decir me despido
62	NOVIEMBRE	26/11/2025	LDRV	43ecw46w7		ESTEFANIA RODRIGUEZ RONCAL	En la información de la pg web del circuito mágico del agua se señala expresamente que el parque tiene dos ambientes, el segundo colindante con la av Arequipa donde se pueden ver las piletas 4, 5, 6 y 7; Sin embargo al intentar cruzar por el puente que dirige a dicha zona se me exigió que vuelva a pagar 5 soles ya que se había adecuado el ambiente para un evento por navidad. Señalé que no me interesaba asistir a dicho evento, solo quería ver las piletas 4, 5, 6 y 7, ya que en lo personal son las más bonitas que tiene el parque. Al preguntar al personal identificado con los chalecos del parque me indicaron que para ingresar a ese espacio se debe pagar nuevamente 5 soles. El ticket de ingreso es para todo el parque y todo el circuito, y de acuerdo con la publicidad, el circuito incluye esa zona. El parque está incumpliendo con el código de protección al consumidor al ofertas una cosa en su página web, y luego exigir el pago de 5 soles extras para poder ingresar a ver 3 piletas.	Correo	08/01/2026	Estimado(a) Sr(a). ESTEFANIA RODRIGUEZ RONCAL: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua ha efectuado el seguimiento a su caso y manifiesta que se reprogramará su visita para lo cual puede efectuar las coordinaciones correspondientes con la administración al número de celular 991036992 Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
63	NOVIEMBRE	27/11/2025	LDRV	6zmczmdj0		ANGIE PERLITA MOZOMBITE VARGAS	Entre a la pagina de serpar para comprar las entradas hice el escaneo del QR para pagar con yape y al querer ingresar nuevamente para registrar el pago decia pagina no encontrada ahí adjunto el pago que realice. Ahora no se si se realizó el pago porque si o si me descontaron y no tengo ningún correo que diga que ya tengo las entradas	Correo	04/12/2025	Estimado(a) Sr(a). ANGIE PERLITA MOZOMBITE VARGAS: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimada, Tengo el agrado de dirigirme a usted, y solicito precise el parque en donde sucedieron los hechos que hace mención en su reclamo virtual.

64	NOVIEMBRE	28/11/2025	LDRV	Slqcm3g5g		ANGELA CINDY VENEGAS ALFEREZ	Más que un reclamo escribo por una queja específica de la falta de luces en el polideportivo del parque zonal, hemos conversado con los encargados del alquiler del espacio y nos indican que solo no hay solución que solo pueden ofrecer las luces que quedan así como yo se que varios se han acercado a fin de dar una solución arreglando las luces y asumiendo el costo pero tampoco fue aceptado, acá practican niños, jóvenes y adultos que queremos seguir practicando un deporte. Agradecemos puedan hacer llegar el mensaje a las personas responsables de esta gestión para que puedan solucionar el problema de las luces del polideportivo a fin de que sigamos jugando voley e incentivando el deporte en nuestro distrito.	Correo	22/12/2025	Estimado(a) Sr(a). ANGELA CINDY VENEGAS ALFEREZ: "Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, su reclamo ha sido ACEPTADO, al respecto se pone en conocimiento que habiéndose procedido a arreglar los reflectores a los que hace referencia en su reclamo, por lo que a la fecha se encuentran operativos. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Club Metropolitano Lloque Yupanqui para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.
65	NOVIEMBRE	30/11/2025	LDRV	ve0cp1q49		GLADIS HILDA PACCO LOAIZA	Buen dia, domingo 22 nov 2025 ,el parque tiene deficiencia en estado fisico, abandono total areas verdes, mas parece un arenal polvoriento y abandonado, falta de arboles,pasto seco parece que no riegan,area de juego para niños abandonado y descuidado por falta mantenimiento ,los columbios para niños suena a catre viejo como que si estuviera oxidado ,sera por falta de grasa no se, juego plastico esta roto,jardin botanico de figura verde animado abandobado,polvoriento inoperativo deberian mejorarlo, no hay restaurante fijo, solo hay quioscos ambulante deberian mejorar , dejan entrar personas con bebidas alcoholicas, y uno tiene que estar buscando otro sitio donde no tomen para no exponer a los niños, no hay caminos habilitados para caminata ya que esta invadido por carro de paseo lo cual no permite usar caminos para caminar o paseo en bicicleta,paseo en bote la laguna descuidada, el muelle esta inclinado al lado del lago y me resbale y me sujetaron y si no fijo me iba caer a la laguna, no hay ingreso por la puerta principal de lado universitaria y te derivan por la parte posterior donde el ingreso parece un desierto. Necesito que mejoren estos aspectos porque esta totalmente descuidado ,abandobanado, desertico y no hay control ni prohibiciones al ingresar . quien administra no sabe aprovechar los recursos que tienen, no hay excusas, no saben administrar un parque ,porque bien pueden generar otros ingreso a diversion y es a eleccion del publico . El Parque debe ser un lugar donde pueda relajarse, pasear en familia . Sres antes habia una hermosa laguna junto a un restaurante en la cual uno podia admirar y relajarse, caminos habilitados, donde se podia realizar caminata y paseo en bicicleta y admirar el area verde , una vista hermosa a la piscina, la entrada antes era por av.universitaria no se porque motivo clausaron esta entrada.	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

66	DICIEMBRE	01/12/2025	LDRV	ve0cpd00n	ADIB PEDRO PAREJA CAHUANA	ADIB PEDRO Pareja Cahuana DNI: 48520677 Domicilio: Av. Arequipa 3170 – San Isidro Correo electrónico: p.pareja@mejab.com.pe Presento una QUEJA y RECLAMO: El jueves 6 de noviembre de 2025 asistí al evento denominado “Circuito del Horror – Horrorland. Dark Experience By Team Santiago”, realizado en las instalaciones del Circuito Mágico del Agua. Ingresé por la Puerta N.º 7 aproximadamente a las 8:30 p.m., portando el ticket N.º 50108005, que acredita la contratación del servicio. Al ingresar, se me colocó un sello en la muñeca como distintivo de asistencia. El evento iniciaba a través de un túnel completamente oscuro, sin señalización ni medidas mínimas de seguridad para los asistentes. Aproximadamente a las 8:40 p.m., a mitad del túnel, sufrí un fuerte golpe en la cabeza, lo que me causó sangrado y un hematoma visible en la frente. Desorientado, salí del túnel y acudí de inmediato al área de salud, donde dos enfermeras me colocaron hielo y una crema. Debido a la intensidad del golpe, solicité atención médica especializada. Sin embargo, el establecimiento no contaba con ambulancia ni medios de traslado de emergencia, por lo que debí dirigirme en un taxi de la calle a la Clínica Ricardo Javier Prado, acompañado por un personal de salud. Permanecí internado hasta el sábado 8 de noviembre al mediodía, recibiendo descanso médico por cinco días, sujeto a evaluación posterior para determinar mi alta definitiva. Mientras me colocaban hielo en el establecimiento del Circuito Mágico del Agua, se acercaron representantes de la organización. Al solicitar el Libro de Reclamaciones, me informaron que el único responsable era el Circuito Mágico del Agua, indicándome que debía desplazarme — pese a mi estado físico — hasta la Puerta N.º 2 para registrarlo, sin brindarme facilidades. También me señalaron que podía hacerlo de manera virtual. Posteriormente, solicité el Libro de Reclamaciones de Eventera del Perú y de Team Santiago, empresas responsables contractuales del evento, pero se negaron a proporcionarlo o facilitar su acceso, lo cual constituye una infracción grave conforme al artículo 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los hechos descritos evidencian una vulneración del deber de seguridad previsto en el artículo 25 de la Ley N.º 29571, así como un incumplimiento de las garantías mínimas e identidad del	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
67	DICIEMBRE	02/12/2025	LDRV	mn3c5Invg	IRIS NATALIA BENITES QUISPE	Se nos cobró el servicio de punto de luz el cual no recibimos hemos venido reiteradas veces y en principio de la realidad nunca nos han cobrado ahora nos retuvieron nuestro toldo y mesa ya que tenemos una actividad escolar y son materiales obligatorios de la dinámica para ingresar educadamente pagamos sin embargo otros ingresaban sin pagar. 1 no tienen protocolos ni disatels ni impreso de cómo dan el servicio cobran pero no pueden con todos los que ingresan 2. somos un grupo de más de 500 personas no tienen capacidad para atendernos como me indicaron en su oficina son muchos papás decepcionados del parque	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
68	DICIEMBRE	04/12/2025	LDRV	pp4cde1q7	CARMEN DELIA GONZALEZ MENDEZ	Buen día, llevo semanas intentando comunicarme con los número autorizados y correo de atención para solicitar permiso de realizar un compartir en el parque. Hasta el momento no tengo respuesta, solo en el mismo parque me dijeron que esta 250 pero somos tan pocos que se me hace extraño que cueste tanto. Necesito información oficial y que si colocan numeros y correo de atención, debería de estar habilitado, ya que sino es información publicada sin efecto.	Correo	05/01/2026	Estimado(a) Sr(a). CARMEN DELIA GONZALEZ MENDEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y proceder a informarle lo siguiente: El área encargada de dar atención a los correos dirigidos al correo atencionalusuario@serpar.gob.pe, señala que no ha recibido mensaje del correo cgonzalesm.20@gmail.com. La autorización para realizar el compartir en el parque, la otorga la Administración de cada parque, previo pago establecido en el numeral 20.2 del Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de Serpar Lima que establece que el alquiler de espacios en los parques metropolitanos y zonales, para la realización de eventos menores con un aforo de 5 a 20 personas, tiene un costo de S/. 250.00, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

69	DICIEMBRE	04/12/2025	LDRV	ve0cpd153		JAIME ORLANDO MENDOZA TIRADO	Sres de SERPAR muy buenas noches.les quiero hacer mi mas fuerte reclamo como ciudadano COMEÑO ya que la verma central del metropolitano de Comas esta totalmente abandonada las palmeras que adornaban la av universitaria que en ese momento median 10 metros despues de la construccion de la via exclsiva del metrolitano todos los nuevos arboles se estan secando por falta de riego .por favor les pido encarecidamente hechar un poco de agua para salvar los arbolitos ya que llega el verano no van a sobrevivir ya que el alcalde de COMAS no riega por que el vive en la molina y esta con sentencia por corrupto gracias.	Correo	05/12/2025	Estimado(a) Sr(a). JAIME ORLANDO MENDOZA TIRADO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de la Municipalidad de Comas porque considerando que la verma central es competencia de la dicha entidad; razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento ve0cpd153 respectivamente, el 05/12/2025, para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto. Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo.
70	DICIEMBRE	05/12/2025	LDRV	743cqmvvn		ALBERTO ALONSO REYMUNDO TANTAS	Buen día, escribe Alberto Reymundo Tantas (DNI 76478199) separé la cancha de grass sintético 1 por dos horas el día jueves 04 de diciembre a las 22:00 horas. Luego de haber ingresado y empezar a las 22:15 jugamos un promedio de 25 minutos, luego de ello uno de los reflectores de la cancha se apagó; se dio aviso al encargado en la portería el cuál dio aviso al encargado de las canchas y el nos comentó que seguramente por el exceso de tiempo prendido (la cancha se había alquilado antes que juguemos también) se había apagado. Al ver que no había solución y al ser la iluminación pobre a esa hora se decidió retirarnos debido a que no era viable jugar en esas condiciones. Es interesante mencionar también que al mismo tiempo que jugamos nosotros la cancha del costado también estaba alquilada pero esta tenía huecos en el centro lo cual no dejaba jugar; al momento de retirarnos también nos comentaron que las quejas sobre el estado de la cancha son recurrentes por los trabajadores del mismo parque pero que no son tomadas en cuenta. Al salir el encargado en la entrada me dijo que llamase al numero que figuraba en la puerta para poder conversar con la encargada del parque (943 817 633). Debido a lo ocurrido el reclamo sería para solicitar la devolución del abono realizado por alquiler de las cancha debido al mal estado en el que se encontró y la falla del reflector.	Correo	22/12/2025	Estimado(a) Sr(a). ALBERTO ALONSO REYMUNDO TANTAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, durante su visita en el Club Metropolitano Lloque Yupanqui debemos mencionar que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que su reclamo ha sido ACEPTADO, y que se ha procedido a arreglar los reflectores a los que hace referencia en su reclamo, los mismos que a la fecha se encuentran operativos. Asimismo, informar que es procedente la devolución del abono realizado por alquiler de la cancha, para lo cual se encuentra en tramite el procedimiento iniciado por usted ante la Mesa de Partes de la entidad. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
71	DICIEMBRE	06/12/2025	LDRV	e1rc4124p		CAROL PAOLA SULLCARAY RUDAS	desde marzo del 2024 hasta el día de hoy no liberan mis cuentas,	Correo	15/12/2025	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado
72	DICIEMBRE	06/12/2025	LDRV	12vc93422		CIELO YAMILÉ MARZAL PALMA	Se negaron a dejarnos ingresar desde las 9:30 pese a que su horario de atención dice claramente de 3 a 10 pm	Correo	16/12/2025	Estimado(a) Sr(a). CIELO YAMILÉ MARZAL PALMA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo. Si más tarde decide

73	DICIEMBRE	07/12/2025	LDRV	5lqcmn6n3	ROCIO ERIKA HUAROMO GARAY	El parque debería informar de manera visible y por la web que cobran un adicional de s/250 por hacer entras pelotas, costales y juegos de ginkana, ya que los niños vienen a recrearse ya que estos parques algunos prohíben y otros no. Estamos descontentos por el trato dado.	Correo	22/12/2025	Estimado(a) Sr(a). ROCIO ERIKA HUAROMO GARAY: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Club Metropolitano Lloque Yupanqui por lo que su reclamo ha sido DENEGADO considerando que la administración del Parque Lloque Yupanqui del SERPAR LIMA se coordino con dicha administración y señalan lo siguiente que en el numeral 20.2 del Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de Serpar Lima se establece que el alquiler de espacios en los parques metropolitanos y zonales, para la realización de eventos menores con un aforo de 5 a 20 personas, tiene un costo de S/. 250.00. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios, informándosele que se ha dispuesto que se coloque un aviso en la puerta de ingreso con los costos de los servicios que brinda el parque.
74	DICIEMBRE	07/12/2025	LDRV	zzoc0zvjl	MELANIE DAGELY ZARATE VELA	Buenas tardes el día visite el parque amancaes en vmr y me decepciono el estado actual de como se encuentra la infraestructura, mobiliario, animales del parque creo que necesitan atención urgente ya que esta abandonado hay muchísimas cosas que mejorar y su abandono viene hace años	Correo	31/12/2025	Estimado(a) Sr(a). MELANIE DAGELY ZARATE VELA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en atención a su reclamo, informarle lo siguiente, conforme a lo expresado por la Administración del Parque Zonal Flor de Amancaes: Las instalaciones del Parque Zonal Flor de Amancaes no se encuentran en estado de abandono, como se indica en el reclamo, por el contrario, durante el presente año se ha realizado la remodelación integral de la Mini Granja, como parte de las acciones de mejora continua que viene implementando, por lo que actualmente, la Mini Granja cuenta con espacios acondicionados y diseñados para el adecuado bienestar de las especies que alberga, tales como cabras, ovejas, cuyes y conejos, presentando ambientes debidamente pintados, ordenados y funcionales. Asimismo, hace aproximadamente tres meses se ha realizado la instalación de grass natural en dicha área, con la finalidad de mejorar la experiencia de los usuarios y reforzar las condiciones del entorno. (Ver Anexo N° 01) En relación con el cuidado de los animales, se precisa que estos se encuentran en buen estado de salud y con peso adecuado, situación que responde a una alimentación balanceada y supervisada, proporcionada conforme a las indicaciones de los médicos veterinarios de SERPAR LIMA, quienes realizan el seguimiento técnico correspondiente. (Ver Anexo N° 02 y 03) Respecto a los demás ambientes del parque, se viene ejecutando de manera permanente un plan de mantenimiento preventivo y correctivo. Entre las acciones realizadas recientemente, se destacan el pintado de puertas, el mantenimiento y pintado de infraestructura del complejo de piscinas, el cambio de mallas en los espacios deportivos, tales como el polideportivo y las losas externas de (Ver Anexo N° 04)
75	DICIEMBRE	08/12/2025	LDRV	6zmczi7vk	FRANK DAVID HUAMANI PALIZA	Quiero usar los servicios higiénicos dentro del parque pero están cobrando, a pesar que ya pagué mi entrada. Quisiera que exoneren ese pago, ya que por la entrada debe estar incluido.	Celular	22/12/2025	Estimado(a) Sr(a). FRANK DAVID HUAMANI PALIZA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle que su reclamo ha ido DENEGADO considerando que los cobros de los servicios que ofrecemos se realizan de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) del Servicio de Parques de Lima - SERPAR. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

76	DICIEMBRE	08/12/2025	LDRV	lrmcqdej		FRANK EDILBERTO MEDINA CANO	Hemos tenido un problema con el alquiler la parrilla, resulta que la encargada nos indicó que la parrilla se alquila hasta la una de la tarde, pero quisimos alquilar un turno más, pero no dijeron que lo habían ya alquilado a otras personas, a veces el tiempo no alcanza por la cocción de los alimentos y el almuerzo de la familia. Entonces teníamos que desalojar el lugar . No sería más factible que uno traiga su parrilla y pague el derecho de uso?	Correo	23/12/2025	Estimado(a) Sr(a). FRANK EDILBERTO MEDINA CANO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que el servicio de alquiler de parrillas en el Parque Zonal Huáscar se encuentra debidamente organizado en dos turnos (de 10:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.), que a los usuarios se les recuerda el horario al momento de alquilar las parrillas, que dicho horario no puede excederse, por lo que se recomienda a los visitantes prever adecuadamente el tiempo de cocción y consumo de sus alimentos, ya que el parque cuenta con un número limitado de parrillas, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
77	DICIEMBRE	10/12/2025	LDRV	30gcoe716		FLOR DE MARIA RIVERA PAYE	Mi papá yapeo a la empresa equivocadamente 87 soles en lugar de 8 soles que equivalía a 2 entradas al establecimiento , les indicamos por favor la devolución de lo restante nos dijeron que vayamos a administración nos dieron el voucher con al devolución de 79 soles , hablamos con la administradora nos indico que se iba a realizar la devolución en las siguientes horas paso el tiempo que estábamos en el parque y no llegaba el dinero , volvimos a conversar con ella y nos menciono que para que se haga la devolución tendría q yapear nuevamente 8 soles de las entradas y se le devolvería ya no 79 si no 87 soles en una hora, osea el total por un tema del sistema mi papá hizo el pago de los 8 soles de entrada envío la captura que fue a las 3:37 pm esperamos la hora hasta las 4:37 pm y no llegaba fuimos a buscarla nuevamente y dijo que era una demora del banco por feriado y que llegaría al día siguiente max 10 AM por ahí , no se solucionó ese día , al día siguiente hoy 10 de diciembre verificamos durante el día y nada , llamamos a la administradora que nos proporcione su número para cualquier eventualidad y nos indico que debe ser algo del banco que eso le mencionaron , llamamos al banco y nos pide la constancia de transacción pero eso nunca se nos envió , le llamamos para pedir y no nos da , no hay constancia de nada siendo las 5:58 pm no llega ningun dinero , nos parece una falta de respeto que no se solucione y se quieran quedar con dinero ajeno , si bien es cierto fue un error de mi papá pero la empresa no da ninguna solución ni tiene la mínima intención de devolver el dinero , pésimo servicio, son unos rateros	Correo	31/12/2025	Estimado(a) Sr(a). FLOR DE MARIA RIVERA PAYE: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que el día 12 de diciembre de 2025 usted informó que el dinero depositado incorrectamente a SERPAR LIMA, por su familiar, le había sido devuelto a dicha persona, su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios reiterando que, en todo momento, la Administración del Parque Zonal Huayna Capac les brindó una atención adecuada y paciente, incluso el mismo día de los hechos, cuando acudieron con efectivos policiales, se les explicó detalladamente el procedimiento, y los agentes confirmaron a los usuarios que este es el manejo regular en una entidad del Estado .

78	DICIEMBRE	11/12/2025	LDRV	lrmcq093d		MANUEL JESUS NAPURI ESPIRITU	Buenas tardes, informar que hasta el día de hoy, no se ha generado la devolución aprobada correspondiente solicitada desde el 28 de Julio del 2025. Adjunto correo el cual se aprueba la devolución por lo motivos anteriormente explicados, y también se visualiza mi respuesta con mi número de cuenta bancaria y número de celular. Quedo atento a cualquier comunicación	Correo	23/12/2025	Estimado(a) Sr(a): MANUEL JESUS NAPURI ESPIRITU: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que se coordinó con la Gerencia de Parques del SERPAR LIMA los mismos que manifiestan lo siguiente: que el trámite por concepto de devolución de dinero se encuentra en la Oficina de Tesorería con el (Exp. CMA00020250000348) para su debida atención, asimismo reiterarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva para que pueda apreciar los cambios que se han dado a la fecha como parte de nuestro compromiso para ofrecer una atención de calidad a nuestros usuarios.
79	DICIEMBRE	12/12/2025	LDRV	12vc9m9g9		Sr. Csaba Kollar	No es posible comprar un boleto en Su sitio porque un turista no tiene un DNI, en lugar de eso quería usar el número de pasaporte que empieza con dos letras (XY1234567) pero no me deja escribir ninguna letra y dice que tiene que contener 8 caracteres. El otro problema es el número de teléfono: no se puede usar "+" o "00" para especificar el código del país y el número de los caracteres disponibles está limitado también: no puedo indicar el completo número de teléfono. Cómo compro un boleto entonces	Correo	En espera	En la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información dentro del plazo legal
80	DICIEMBRE	14/12/2025	LDRV	2qocjr3e5		STEFANNI CAROL QUISPE QUISPE	Pague 3 entradas por la web al circuito mágico del agua y no me llegaron los comprobantes con los QR de la entradas, la pagina donde compre no respondia	Correo	18/12/2025	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado
81	DICIEMBRE	14/12/2025	LDRV	43ecw2732		DIANA ESTEFANI LORET DE MOLA ARREDONDO	Mientras caminábamos por el parque, se evidenció la falta de señalización adecuada para la circulación de los carritos que se alquilan en el lugar. Dichos vehículos transitan por zonas con alta afluencia de personas, lo que ocasionó que uno de ellos pisara el pie de mi hermana, provocándole dolor e hinchazón. Se realizó el reclamo correspondiente a las personas que conducían el carrito; sin embargo, se negaron a asumir cualquier tipo de responsabilidad. Posteriormente, se reclamó al señor encargado del alquiler de los carritos, quien manifestó que no era su responsabilidad, señalando que él no conduce los vehículos. En ningún momento mostró preocupación ni brindó alguna solución. Debido a que mi hermana quedó cojeando, y ante la falta de apoyo por parte de los responsables, acudimos al tópico del parque, donde fue atendida. Tras la evaluación, se constató la hinchazón del pie y solo se aplicó diclofenaco en aerosol, recomendándonos acudir a un hospital en caso de que el dolor persistiera o aumentara. Asimismo, solicité el Libro de Reclamaciones en formato físico, pero se me informó que no cuentan con uno, lo cual constituye un incumplimiento de la normativa vigente. Cabe señalar que no somos residentes de Lima y era nuestra primera visita al parque, con la finalidad de pasar un momento de recreación; sin embargo, la experiencia fue negativa debido a la falta de seguridad, señalización y responsabilidad por parte del personal, del encargado del alquiler de los carritos y del propio parque. Solicito: 1. Se adopten medidas inmediatas de señalización adecuada para la circulación de los carritos alquilados. 2. Se implementen medidas de seguridad y control para evitar accidentes a los visitantes. 3. Se capacite al personal para brindar respuestas coherentes y soluciones oportunas ante incidentes. 4. Se cuente con seguros o protocolos de atención para accidentes ocasionados por los servicios brindados dentro del parque. 5. Se garantice la disponibilidad del Libro de Reclamaciones, conforme a ley.	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

82	DICIEMBRE	15/12/2025	LDRV	nwn5k6e		JORGE OMAR CHIROQUE GEJAÑO	DEJE EL AUTO EN EL PARQUEO N° 1 ESTACIONADO, AL REGRESAR DE HACER MIS COMPRAS NOTO HUNDIDO EL GUARDAFANGO, QUIÑADO EL PARACHOQUE POSTERIOR DERECHO (LADO COPILOTO), PROCEDO A ACERCARME A LA GARITA, LLAMAN AL SERIA ENCARGADO DE LA VIGILANCIA Y ME MANIFESTO QUE ESE CHOQUE HA SIDO AFUERA Y NO AL INTERIOR DEL PARQUEO, LUEGO FUI ATENDIDO POR OTRA PERSONA ENCARGADO Y DERIVADO AL SR. MOISES CARDENAS INDICANDOME QUE TENGO QUE IR A LA COMISARIA Y ACENTAR MI DENUNCIA Y ESPERAR QUE SOLICITEN LAS CAMARAS, YA QUE ELLOS NO PUEDEN CANALIZAR Y DARMER INFORMACION ALGUNA, ASIMISMO NO ME LOGRE CONTACTAR CON EL ADMINISTRADOR O RESPONSABLE DIRECTO DE ESTE ESTABLECIMIENTO.	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
83	DICIEMBRE	16/12/2025	LDRF	j7ec3q7vv	0000012	DENNIS MICHAEL GUEVARA CUEVA	Siempre que vengo al parque con mis hijos menores de edad a jugar un momento y las canchas están libres me pongo hacer deporte con niños de la zona y personal adulto de 88 a 90 años en este caso juntamos 02 adultos y 10 niños que entre ellos han pagado sus entradas, en esta oportunidad la losa o cancha se encuentra libre y sin embargo el administrador no entiende y nos desaloja de la losa deportiva y lo hace de forma consecutiva en lugar de incentivar el deporte de niños que tienen talento para el fútbol.	Correo	18/12/2025	Estimado(a) Sr(a). DENNIS MICHAEL GUEVARA CUEVA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que el reclamo se origina por el uso de una losa deportiva sin haber efectuado el pago establecido para dicho servicio en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de Serpar Lima y que la Administración del Parque Zonal Cápac Yupanqui informa que el reclamante ha sido informado en reiteradas oportunidades por el personal de Guardaparques sobre la obligatoriedad del pago adicional, conforme a las tarifas vigentes del parque, su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
84	DICIEMBRE	19/12/2025	LDRV	5lqcmprzz		JORDAN AURELIO SEGURA ISLA	Buenos días, el 17 de diciembre realice el pago para el curso de natación en la sede del Rímac, inmediatamente hice el pago por yape ingresando todos mis datos pero nunca me llegó el correo de confirmación con la matrícula y posterior ingreso en su misma plataforma e ingreso ver pago y me sale que no realice dicho pago cuando tengo las pruebas que si, he intentado comunicarme con su número de WhatsApp vía texto y nadie responde, favor tener en cuenta que estamos próximos al inicio para solucionar esta situación.	Correo	En espera	En la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información dentro del plazo legal

85	DICIEMBRE	19/12/2025	LDRV	krqcl19wg		FREDDY ANDRE CARRANZA MENDOZA	Buenas tardes, el día 18/12/2025, aproximadamente a las 11:30 a.m., hice un pago de 115 soles, para el pago de una matrícula en natación, mediante la página oficial de Serpar, para el Parque Sinchi Roca - Comas, sin embargo luego de ejecutar el pago, la página se colgó, solo se hizo el descuento, más no recibí confirmación ni por por correo. Al comunicarme a la línea Serpar (01)2005455, en reiteradas oportunidades, en la última llamada de hoy 19/12 a las 10:50 aproximadamente, me informan que el parque elegido no está habilitado, e incluso la página no debería elegir es sede, por ello derivó mi consulta a un reclamo. Ya que en caso no se den las clases solicitadas de natación, solicito el reintegro del descuento generado de 115 soles, pago realizado mediante el BBVA, desde la cuenta de Lucy Stefany Chavea Ccanchi, devolución que debe ejecutarse a cuenta de la tarjetahabiente. A continuación adjuntaré las evidencias y quedó atento a sus comentarios. Saludos.	Correo	En espera	En la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Informacion dentro del plazo legal
86	DICIEMBRE	21/12/2025	LDRV	5lqcmp9qz		JHONATAN ALEXIS CALDERON CORNEJO	Me negaron usar el servicio de estacionamiento para personas adultas , aduciendo que se tendría que pagar el estacionamiento completo , negándome el uso libre de estacionamiento del complejo , aduciendo que es exclusivo para personal del parque , me parece una falta de respeto	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
87	DICIEMBRE	21/12/2025	LDRV	o9kc1kv10		LESTER GRIMALDO LABAN ZEGARRA	Han retirado los puntos de lavarse por módulos de ventas de ropa cuando durante años han sido el único punto cercano de las canchas deportivas	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
88	DICIEMBRE	21/12/2025	LDRV	mn3c5m231		ANGELICA EVELYN ASTO AYLAS	Por discriminación a un niño con condición autista en los juegos recreativos,la cual cuenta con carnet amarillo y su pase es libre y no le dejaron pasar a los juegos. Así mismo la trabajadora indico que reclamé a la administración del parque Así mismo adjunto su carnet	Correo	05/01/2026	Estimado(a) Sr(a). ANGELICA EVELYN ASTO AYLAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que expone en su reclamo. Al respecto, la Administración del Parque Metropolitano Los Anillos informa que los juegos mencionados en el reclamo son operados por un concesionario bajo la modalidad de arrendamiento directo, conforme a los términos contractuales vigentes; que le solicitaron las explicaciones del caso, recibiendo la información que la reclamante solicitó permanecer en el uso de los juegos por un tiempo mayor al que permiten de manera gratuita, y que si bien le brindaron facilidades, no era posible extender dicho tiempo, debido a la alta demanda de los juegos los fines de semana, ya que ello podía generar inconvenientes con otros usuarios que esperaban hacer uso del servicio, por ello se le indicó que podía registrar su reclamo ante la administración del parque, en ejercicio de su derecho como usuaria, sin que ello constituyera un acto de discriminación; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Al respecto, debemos señalar que si bien de acuerdo a la Ley 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad, en el caso de espectáculos culturales, deportivos y recreativos organizados por empresas e instituciones privadas, la persona con discapacidad debidamente acreditado tiene un descuento del 20% y hasta un máximo del 10% del número total de entradas; en un ánimo conciliador y de buena fe, la administración del parque ha coordinado con el concesionario para que, previa coordinación con esta administración, su menor hijo pueda acceder a los juegos por un tiempo de diez (10) minutos gratuitos.

89	DICIEMBRE	21/12/2025	LDRV	2qocjr54e	GLORIA ISABEL JULCA MORAN	Yo, Gloria Julca Moran, con DNI 06723396 presento el siguiente reclamo a fin de dejar constancia de un hecho grave ocurrido hoy aproximadamente a las 7:45 p. m. dentro de un parque administrado por SERPAR. Mientras transitaba caminando como peatón por las áreas comunes del parque, fui atropellada por un coche de paseo que circulaba a excesiva velocidad, conducido por una señora acompañada de su hija, perteneciente a un servicio recreativo cuya empresa se identificaba en la chaqueta del personal como "Diversión Sana". Es importante señalar que no existe ninguna delimitación entre las zonas destinadas a peatones y la circulación de estos coches, por lo que peatones y vehículos comparten el mismo espacio sin medidas de seguridad. Producto del impacto, caí violentamente al suelo y sufrí lesiones físicas que obligaron a que sea trasladada a un hospital, considerando además que padezco de problemas de presión arterial. Como consecuencia del golpe, mi tobillo se hinchó de manera considerable, y pese a recibir compresas en el tópic del parque, el dolor persistía, motivo por el cual tuve que acudir a un centro de salud. La señora responsable del atropello y su acompañante se retiraron del lugar sin asumir ningún tipo de responsabilidad, ni brindar apoyo alguno, lo cual considero una falta grave. Mi reclamo va más allá del hecho puntual del accidente, ya que deseo dejar constancia del grave riesgo que este servicio representa para los usuarios del parque, por los siguientes motivos: Los coches circulan por las mismas vías donde transitan peatones, sin ningún tipo de segregación, señalización o control. Los coches no cuentan con un sistema de freno adecuado, lo que impide una reacción segura ante situaciones de emergencia. Los coches no cuentan con ningún tipo de seguro frente a accidentes. El control e instrucción de estos coches está a cargo de menores de edad que trabajan para la empresa, lo cual resulta altamente preocupante. Ante las consultas realizadas por mis familiares al personal del lugar, se indicó que los accidentes son frecuentes y que no es la primera vez que ocurre un hecho similar. No se observa presencia efectiva de Defensa Civil ni protocolos claros de seguridad para este tipo de actividades. Resulta alarmante que la Municipalidad permita el funcionamiento de este servicio teniendo en cuenta las condiciones mínimas de seguridad. Un	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
90	DICIEMBRE	22/12/2025	LDRV	43ecwvmpm	Yusdane Liceth Guerrero Santiago	Pague con tarjeta, solo iba yo y tengo mi factura; pero realizando el pago el proceso falló y se realizó nuevamente. Ahora 11 de la noche reviso mi cuenta bancaria y se me debió dos veces el pago	Correo	En espera	En la Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Informacion dentro del plazo legal
91	DICIEMBRE	23/12/2025	LDRV	mn3c5e5op	ROSA NELIDA ALVARADO LOPEZ	He venido con mis padres adultos mayores y mi padre paciente oncológico, hipertenso y diabético, con la finalidad den poder pasar un momento ameno. Por la misma situación de mis padres hemos optado por solicitar una silla de ruedas para mi padre. La misma que no bien iniciado el recorrido se ha quebrado, por lo que nos hemos acercado al módulo para poder informar sobre eso a la encargada, la misma que junto a su supervisora nos han querido hacer responsables, pidiendo la devolución de una silla nueva. Nunca se pusieron a pensar en el riesgo que esto representa para los usuarios, gracias a Dios que no pasó a mayores porque bien hubiese pasado algo peor a mi padre. Es más nos han retenido, sin querer entregarnos el DNI de mi padre, el mismo que el día de mañana 24 de diciembre tiene una cita en el INEN , ocasionandole preocupación por no poder acudir a su cita a tiempo. En ningún momento las encargadas de han disculpado, al contrario siempre nos han tratado de manera humillante. Siendo que este lugar es recurrido por personas expuestas, los encargados deben garantizar que estás sillas estén en buenas condiciones, no como están, representan un riesgo para los usuarios. Encima todo el magister ocasionado hacia nosotros que hemos optado por salir del parque sin poder hacer el recorrido por el cual hemos cancelado. Nos llevamos una mala experiencia, lo que pudo ser un momento de disfrute de convirtió en un mal momento por todo lo ocasionado. Por lo que estaré haciendo la denuncia respectiva antes las autoridades pertinentes a fin de que se pueda recoger el daño ocasionado y quede como antecedente para otras situaciones.	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

92	DICIEMBRE	24/12/2025	LDRV	30gco9r4z	BRENDA KARINA EMILIA ALCANTARA FLORES	El día de hoy al ingresar en ventanilla nos informaron que el alquiler de la loza de voley teníamos que buscar al personal de loza el cual brillo por su ausencia desde las 12 pm, al ver que la loza estaba libre entramos a jugar ya que unas familias nos informaron que la loza estaba libre a las 3.40 pm se aparece (recien) el personal de loza la señora Patty Suarez (encargada) la cual nos indica que la cancha esta alquilada a la cual le indico que desde el medio día no hay dicho personal por lo cual no nos dan solución y no realice el pago de las lozas	Correo	30/12/2025	Estimado(a) Sr(a). BRENDA KARINA EMILIA ALCANTARA FLORES. Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. En relación a su reclamo, la Administración del Parque Zonal Huáscar precisa que el alquiler de las losas deportivas se realiza de conformidad a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de SERPAR LIMA, el cual es de cumplimiento obligatorio para todos los usuarios, que hay paneles informativos ubicados en el parque indicando el horario de alquiler de las losas deportivas, y que la losa a la que usted hace referencia había sido alquilada previamente por una usuaria que contaba con su respectivo comprobante de pago, el cual le fue mostrado a usted, ante lo que generó una agresión verbal de su parte a la usuaria que mostró su comprobante de pago, motivo por el cual se acercó la Asistente Operativa del parque de manera respetuosa para explicarle a usted que la cancha ya había sido alquilada y que, por tal motivo, no correspondía autorizar su uso sin el pago respectivo, lo que volvió a generar una reacción inapropiada de su parte pero esta vez dirigida hacia la asistente operativa, situación que fue registrada por la otra usuaria que si realizó el pago respectivo; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través
93	DICIEMBRE	24/12/2025	LDRV	j7ec37ezp	KARLA ALEJANDRA LYNCH PALOMINO	la semana pasada ingrese con mis 3 perritos me registre y ahora me dice el sr miguel Salazar procedió a decirme que solo puedo ingresar 2. es una lastima que las normas solo se apliquen en los momentos que ellos quieran (tuve que grabarlos) no me quisieron dar el nombre de la administradora no se encontraba. las normas estan literalmente escondidos, no se hace difusión de las mismas, mis tres perritos son abandonados , apoyo emocional	Correo	31/12/2025	Estimado(a) Sr(a). KARLA ALEJANDRA LYNCH PALOMINO. Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. En relación a su reclamo, la Administración del Parque Zonal Huáscar precisa que el personal de guardaparques da cumplimiento a las normas vigentes de SERPAR LIMA sobre admisión de canes, los Jueves de Patitas, las mismas que se encuentran debidamente establecidas en la página web del parque https://www.serpar.gob.pe/clubes-zonales/club-zonal-huascar/ y están publicadas en los paneles informativos ubicados en el ingreso de la Puerta N.º 1, no habiéndose acreditado que se le haya permitido el ingreso con tres mascotas; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546.

94	DICIEMBRE	24/12/2025	LDRV	krqcl04o4		JUAN SEBASTIAN CLAUDIO MONTENEGRO	Compre Mis Entradas Para Poder Ingresar Al Circuito Magico Del Agua El Dia 24/12/2025, Llego a Las 18:30Hrs Al Parque Para Poder Ingresar y Me Dicen Que Ya Esta Cerrado, a Lo Cual La Pagina Web No Dice Nada Sobre El Cierra Antes De Hora Ya Que El Horario De Atención Figura 15:00Hrs Hasta Las 22:00 Hrs, Asi Que Necesito La Devolución De Mi Dinero Ya Que El Error Lo Tienen Ustedes Porque No Poner El Horario Correcto En Su Pagina Web, Gracias	Correo	30/12/2025	Estimado(a) Sr(a). JUAN SEBASTIAN CLAUDIO MONTENEGRO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Informacion señala lo siguiente "que la operación realizada por el usuario ya cuenta con un comprobante electrónico generado y como área no tenemos competencia para realizar la devolución de su dinero" por lo que se recomienda lo siguiente debe ingresar por mesa de partes una solicitud para devolución de dinero para el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima
95	DICIEMBRE	25/12/2025	LDRV	2qocj2dow		ZUHEILY ZIGGY RIOS ARGUEDAS	Hice la compra de.mis entradas al.circuito mágico de las aguas y no me llegó el comprobante de pago , simplemente salió error y aun así me debitaron	Correo	05/01/2026	Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado
96	DICIEMBRE	25/12/2025	LDRV	12vc9ow2g		DIANA NOELY LANFRANCO AGUILAR	Mi malestar es porque los pastos están secos y los árboles también .Si se cobra el ingreso al parque Zonal porque el descuento de los parques ese es mi malestar..No hay ni agua en los baños e igualmente cobran	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
97	DICIEMBRE	25/12/2025	LDRV	o9kc1rw3p		SANDY TALIA TORRES CURRO	Ingreso a la pileta de agua donde juegan y salió enrochado e intoxicado todo el cuerpo rojo solicite ayuda el cual me derivaron al tóxico y solo me indicaron que le lleve al hospital afirmando la asistente qué había sido una alergia por el agua así mismo muy mala atención por parte de la señorita keyla cero empatica y muy desposta al respondernos así mismo solo nos indicaron eso y se fueron sin más solicite el libro de reclamaciones y no me quisieron brindar o solo decían no se ya que pregunte a varios solo kndicandome la salida donde ahí una chica recién me pudo guiar para realizar mi reclamo totalmente los desentendidos y atención fatal ,totalmente decepcionante .	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
98	DICIEMBRE	25/12/2025	LDRV	pp4cd6omz		LESLY DIANA PALACIOS OLAZO	Al encontrarme en las instalaciones del Circuito mágico del agua, me acerco al local de ventas de alimentos "Delicias Foot" con razon social N. 10771106876 y solicito un postre (torta de chocolate) y aconteciendo que mi menor hija de 4 años come mas del 80% .Acto seguido me percató que el alimento se encuentra en mal estado (hongos y moho visible en la parte interna) por lo que retorno a dicho establecimiento para realizar mi reclamo ya que se pone en riesgo la salud de mi menor hija y obteniendo una respuesta negativa y agresiva por parte de los propietarios. Siendo este un centro de esparcimiento público donde las familias vienen a relajarse y no poner en riesgo la salud de las familias y específicamente en este caso dejo en constancia que si la salud de mi menor hija se ve afectada por la ingesta de dicho alimento en mal estado responsabilizo a dicho local y al centro de esparcimiento (circuito mágico de las aguas). Deberían tener un mayor control en los productos que se ofrece al publico y salvaguardar la integridad del consumidor y en este caso especifico tratándose de una menor de 4 años. Espero se tomen medidas drásticas en este caso.	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

99	DICIEMBRE	26/12/2025	LDRV	12vc9o27n		YULISSA MARIA ISABEL PAUCAR MESARES	Estuvimos en un paseo familiar por la visita de la mamá de mi pareja que viene de provincia, quisimos distraernos en este lugar por las temáticas bonitas que tiene. Paseamos por todo el lugar, al momento de ver que más podíamos hacer nos dirigíamos a los servicios higiénicos donde el baño de varones estuvo ocupado y mi pareja no pudo aguantarse por lo que, tuvo que micciónar frente a esos módulos donde 3 personas que trabajan ahí se acercaron a grabarle sin consentimiento y agrediendo verbalmente. Al caminar uno de ellos nos siguió grabando pese a que le comentamos que ese hecho es incómodo, es ahí cuando ese trabajador pone el codo en el pecho de la señora y agrediendo, como es posible ese comportamiento con una persona mayor de edad, debido a ese suceso la reacción de mi pareja fue darle una cachetada, que pienso que en su lugar cualquier persona defiende a su madre. Después de eso, nos quisieron sacar del circuito amenazándonos que a las 9:30 íbas a venir con todos los personajes que estaban en el circuito a golpearlos por lo que había pasado además de ellos nos llevaron por la salida de una puerta de emergencia con más personal que llamaron para que afuera los golpearan, Al abrir la puerta mi pareja corrió pero su hermano quien estaba en todo lo que había pasado estuvo a nuestro lado porque como le comenté líneas a tras veníamos con la señora y mi persona que siendo mujeres no pueden amenazarnos como delincuentes, ese lugar es de recreación donde debe haber gente considera que conversa y comunica, esa gente que trabajan deja mucho que pensar más ahora que hay mucha delincuencia y no conforme con eso al salir de la puerta de emergencia agredieron al hermano de mi pareja	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
100	DICIEMBRE	28/12/2025	LDRV	e1rc4550d		EMERSON ROMANI PORRAS	El parque se están secando hace ya varios meses que no lo riegan y todo el grass y las plantas están muriendo, por favor rienguenlas si pagamos por el servicio pues que sea bien atendido el parque. No dejen que se muera las arras verdes.	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
101	DICIEMBRE	28/12/2025	LDRV	6zmcz11dp		LILIANA MEJIA CUNYA	compre 4 entradas por la página de serpar y hasta el momento no llegan el correo de compra. Al cancelar con plim puse verificar pago y la pagina se puso en blanco. Lo cual no pude obtener el QR de ingreso. Y no me dejaron entrar a pesar de mostrar el pago de plim con la hora , Monto y nombre a serpar no me dejaron entrar. Tube que volver a comprar las entradas en efectivo. En conclusión el correo no llega al momento de comprar ya a paso 4 horas y no llega.	Correo	En espera	En la Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Informacion dentro del plazo legal
102	DICIEMBRE	29/12/2025	LDRV	97kce47zj		JUANA MARGARITA GARCIA YANCE	Buenas tardes, soy ciudadana de sjl por años, pero esta vez que fui al parque Huiracocha me asombre por tal descuido del parque en su totalidad, no hay casi *áreas verdes, solo polvo, por doquier, baños sucios, sin agua antes no cobraban, es un abuso para nuestra comunidad de sjl, donde todos desean pasar yn momento agradable en familia y te des con esta sorpresa, de un parque abandonado Pero si todo cobran, eso es lo primero que el alcalde debe observar, no solo lucrar se Basta de abuso Sjl merece vida digna en su comunidad pir ser un derecho.	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

103	DICIEMBRE	30/12/2025	LDRV	0z2ck96od		BREISNER LOPEZ JARA	Estuve haciendo uso de las piscinas y en el segundo turno de 10 a 11.30 se me hizo salir 5 minutos antes, lo cual no es un problema pero mientras yo me retiraba un conocido del salvavidas Mario Muñoz permaneció, ante mi consulta del por que algunas personas permanecían se me indicó que necesitaba practicar, mi reclamo es que el uso de las instalaciones debe ser público y no para uso de conocidos y bajo las mismas reglas para todos.	Correo	31/12/2025	Estimado(a) Sr(a). BREISNER LOPEZ JARA. Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. La Administración del Parque Zonal Huayna Capac indica que cuando faltan entre 10 y 5 minutos para la culminación del turno, los salvavidas anuncian en voz alta que este está por finalizar, a fin de que los usuarios se preparen y puedan cambiarse en los vestuarios antes de que se generen aglomeraciones, que se conversó con el salvavidas Mario Muñoz quien explicó que la persona que permaneció dentro de la piscina era un socorrista que se encontraba realizando su entrenamiento diario ya que los socorristas, durante el intervalo de 30 minutos entre cada turno, ingresan a las piscinas para efectuar sus prácticas, situación que también es de conocimiento de su jefe de seguridad, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
104	DICIEMBRE	30/12/2025	LDRV	43ecwv6r1		JOSE JORGE PAUTRE SIERRA	Buenas tardes! Soy cliente cercano y siempre juego voley y ya van 4 balones de marca en 1 solo año que se han reventado por culpa de las palmeras y por culpa de la malla que no cubre todo el fierro del costado(tiene puntas filudas, necesito una solución porque no solo a mi me pasa si no también a otros usuarios. Como parque y empresa deberían hacer algo para que no suceda.	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
105	DICIEMBRE	30/12/2025	LDRV	w1rcw6n27		VILMA GUEVARA CARDENAS	ESTUBE PASEANDO, ENTRANDO AL PARQUE Y LE HA MORDIDO A MI HIJO DE DOS AÑOS Y LE HA DEJADO UN RASPADO FUERTE NOS DIERON SU TARJETA DE VACUNACION PERO IGUAL LOS PERROS QUE ESTAN AFUERA EN LA ENTRADA DEBERIAN TENER SU CORREA O BOZAL	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
106	DICIEMBRE	30/12/2025	LDRV	w1rcw6n20		GUIDA NERY ANGELICA MELENDEZ GUERRA	ME ENCONTRABA EN LA ZONA DE PARRILLAS SOLICITANDO AL ENCARGADO UNA PLANCHA, EL ENCARGADO ME PIDIO QUE INGRESE A RECOJER LA PLANCHA EN ESE MOMENTO A LADO MIO ESTABA UN PERRO DE COLOR NEGRO, AL MOMENTO DE DAR EL PRIMER PASO ME MORDIO EN LA RODILLA Y INTENTO VOLVER A MORDERME POR 2DA VEZ 1 SI BIEN ES CIERTO SE BRINDO LOS PRIMEROS AUXILIOS SOLO ME APLICO ALCOHOL CREMA Y AGUA OXIGENADA EL PERRO NO TIENE SU VACUNA AL DIA 2 EL ADMINISTRADOR NO SE ENCUENTRA EN EL LOCAL.	Correo	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
107	DICIEMBRE	30/12/2025	LDRV	30gco94p6		JENNY PAOLA HUAYNAS OJEDA	Los teléfonos fijos de SERPAR no existen, llamamos a todos los números del directorio y no funcionan. deseamos hablar con los funcionarios y no podemos comunicarnos.	Correo	En espera	En la Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Informacion dentro del plazo legal